

Opinnäytetyö (YAMK)

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

YTEKES15

2017

Sanna Ylikorpi

# SISÄISEN VIESTINNÄN KEHITTÄMINEN TYÖTERVEYSHUOLLON ORGANISAATIOSSA

– Intranetin käyttöönotto ja kehittäminen

Sanna Ylikorpi

# SISÄISEN VIESTINNÄN KEHITTÄMINEN TYÖTERVEYSHUOLLON ORGANISAATIOSSA

## - Intranetin käyttöönotto ja kehittäminen

Työyhteisöviestintä on olennainen osa toimivaa työyhteisöä ja viestinnän toimivuus on edellytys organisaation toiminnalle ja menestykselle. Jatkuvasti muuttuva ja kehittyvä työelämä lisää vaatimuksia organisaatioiden toimivien tiedonkulkujärjestelmien kehittämiseksi. Liikkuva työ ja etätyö ovat osa nykyaikaa ja ne tulevat todennäköisesti tulevaisuudessa vielä lisääntymään soveltuvien osin myös terveydenhuoltoalalla. Sujuva tiedonkulku ja tiedonhallinta ovat tärkeä osa jokaisen organisaation laadunhallintaa.

Kehittämiprojektin tavoitteena oli kehittää Länsirannikon Työterveys Oy:n sisäistä viestintää ja tiedonkulkua ottamalla käyttöön organisaatioon oma sisäinen intranet. Länsirannikon Työterveys Oy on työterveyshuoltopalveluita tuottava osakeyhtiö joka on perustettu vuonna 2012. Länsirannikon Työterveys Oy:llä on kuusi omaa toimipistettä Varsinais-Suomen ja Satakunnan alueella. Kasvavalla organisaatiolla oli tarve saada oma sisäinen intranet jatkuvasti kehittyvän työn tueksi ja työyhteisön viestinnän apuvälineeksi.

Projektin alussa ennen varsinaisen intranetin rakentamista tehtiin henkilöstölle ryhmähaastattelut joiden tavoitteena oli tuottaa tietoa siitä, minkälaisia haasteita Länsirannikon Työterveys Oy:n henkilöstö on kokenut viestinnässä ja mitä henkilöstö toivoo tulevan intranetin toiminnoilta, sisällöiltä ja rakenteelta. Intranetin rakentamisen pohjana käytettiin organisaation laatukäsikirjaa ja rakentamisessa hyödynnettiin lisäksi näitä henkilöstöltä haastatteluissa nousseita ideoita, toiveita ja tarpeita. Intranetin rakentamisen jälkeen käyttöönotto toteutettiin asteittain. Kolmen kuukauden kuluttua käyttöönotosta tehtiin käyttäjille webropol-kysely, jonka tavoitteena oli koota käyttäjien kokemuksia ja toiveita intranetin edelleen kehittämiseksi.

Projektin tuloksena otettiin käyttöön uusi intranet, jonka toimintoja ja käytännöllisyyttä kehitetään tulevaisuudessa edelleen käyttäjien tarpeet huomioiden. Kyselyn tuloksien perusteella henkilöstö oli pääosin tyytyväisiä uuteen intranettiin, vaikka se oli tehdyn kyselyn aikaan vielä osittain rakenteilla. Kyselyn tekeminen koettiin hyödylliseksi intranetin jatkokehityksen kannalta. Projektiorganisaation näkökulmasta henkilöstön mukaan ottaminen kehittämiprojektiin ryhmähaastattelujen ja kyselyn kautta todettiin hyödylliseksi myös uuden työvälineen implementoinnin näkökulmasta; osallistava ote vaikuttaa työyhteisön valmiuteen ottaa uusia työvälineitä käyttöön. Intranetin kehittämisessä on tärkeää kuunnella loppukäyttäjiä.

## ASIASANAT:

Työyhteisöviestintä, sisäinen viestintä, työterveyshuolto, intranet, ryhmähaastattelu, survey-kysely.

Sanna Ylikorpi

# IMPROVING ORGANIZATIONAL COMMUNICATION IN OCCUPATIONAL HEALTH CARE

- Launching and developing a new Intranet

Organizational communication is linked to every process and action in any company and it is also an essential requirement for success. The working life nowadays is continuously changing and organizations need efficient medium to control the perpetual information flow. It is important that the personnel can access the information and instructions that they need quickly and easily. A good flow of information is also vital in the company's quality control.

This thesis discusses the development project that was launched for Länsirannikon Työterveys Ltd, an occupational health care corporation, to improve the company's organizational communication. The purpose of this project was to establish an internal intranet for the corporation.

Before the actual construction of the intranet qualitative semi-structured group interviews of the personnel were conducted. The company's quality manual was the basis of the intranet and the ideas and needs of the personnel raised from the interviews were utilized in the development process. The intranet was introduced to the personnel gradually. A survey was conducted three months after the introduction and utilisation of the intranet. The aim of the survey was to collect the personnel's views on the intranet and gather their wishes for further development.

As the result of this project, the new intranet was launched and continues to be developed. The results of the survey indicated that the personnel were mainly pleased with the new intranet even though it was still partially under construction. Conducting the survey was very beneficial for the further development of the intranet. It is recommended that the survey will remain as an annual measurement of the intranet's functionality. Involving the personnel with the development project by using group interviews and the survey proved to be a useful way to implement the new intranet.

## KEYWORDS:

Occupational Communication, Occupational Health Care, Intranet, Group interview, Survey

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 KEHITTÄMISPROJEKTIN LÄHTÖKOHDAT</b>	<b>8</b>
2.1 Länsirannikon Työterveys Oy:n kuvaus	8
2.2 Viestintä työyhteisössä	9
2.2.1 Sisäinen viestintä Länsirannikon Työterveys Oy:llä	11
2.2.2 Intranet	12
<b>3 INTRANETIN KÄYTTÖÖNOTOSSA HUOMIOITAVAA</b>	<b>15</b>
3.1 Intranetin suunnitteluvaihe	15
3.2 Intranetin käyttöönotto	17
<b>4 KEHITTÄMISPROJEKTIN TARKOITUS, TAVOITE JA ETENEMINEN</b>	<b>18</b>
<b>5 PROJEKTIN TOTEUTUS</b>	<b>21</b>
5.1 Ryhmähaastattelut	22
5.1.1 Ryhmähaastatteluiden toteutus	24
5.1.2 Ryhmähaastattelujen tulokset	26
5.2 Intranetin rakentaminen	28
5.3 Kysely	30
5.3.1 Kyselyn toteutus	32
5.3.2 Kyselyn tulokset	33
<b>6 KEHITTÄMISPROJEKTIN ARVIOINTI JA POHDINTA</b>	<b>40</b>
6.1 Ryhmähaastatteluiden ja kyselyn arviointi	42
6.1.1 Ryhmähaastattelujen eettisyys ja luotettavuus	44
6.1.2 Kyselyn eettisyys ja luotettavuus	46
6.1.3 Ryhmähaastatteluiden ja kyselyn merkitys kehittämisprojektille	47
6.2 Projektiryhmän toiminnan arviointi	48
6.3 Projektipäällikön toiminnan arviointi	49
<b>LÄHTEET</b>	<b>50</b>

## LIITTEET

- Liite 1. Tutkimuslupa
- Liite 2. Projektiaikataulu
- Liite 3. Ryhmähaastattelun tutkimustiedote
- Liite 4. Ryhmähaastattelun saatekirje
- Liite 5. Ryhmähaastattelun runko
- Liite 6. Kyselyn saatekirje
- Liite 7. Kysely

## KUVAT

Kuva 1. Kehittämisprojektin eteneminen.	20
Kuva 2. Länsirannikon Työterveys Oy:n intran henkilöstöasiat-osio julkaisuvaiheessa.	30
Kuva 3. Kyselyyn vastanneiden prosenttiosuudet ammattiryhmittäin ja kokonaisuutena.	33
Kuva 4. Kyselyyn vastanneiden intranetin käyttöaste.	34
Kuva 5. Intranetin viisi käytetyintä osiota kyselyn vastausten mukaan.	35
Kuva 6. Intranetin ulkoasua ja selkeyttä koskevat kyselyvastaukset.	35
Kuva 7. Intranetin etusivun arviot kyselyn vastausten pohjalta.	36
Kuva 8. Kyselyn käyttäjäkokemuksia kartoittavat vastaukset.	37

# 1 JOHDANTO

Sisäisen viestinnän, tiedonkulun ja tiedonhallinnan tärkeys korostuu jatkuvasti muuttuvassa ja kehittyvässä työelämässä. Tietotyön määrä yhteiskunnassa on lisääntynyt ja työnjaon painopiste on kallistunut uuden tekniikan hallintaa edellyttäviin tehtäviin (Pyöriä 2002, 59). Työn, toiminnan ja tiedon jatkuva muutostila lisää vaatimuksia organisaatioiden toimivien tiedonkulkujärjestelmien kehittämiseksi. Organisaatioiden tiedonhallinta on prosessi, jolla vangitaan yrityksen yhteistä asiantuntijuutta missä se sitten sijaitsee; tietokannoissa, paperilla, tai ihmisten pään sisällä – ja tämän tiedon jakamista (Tähkää 2007, 64). Organisaatioiden tiedonhallinnan tulee olla systemaattista, tarkkaa ja harkittua tiedon rakentamista, uudistamista ja soveltamista, jolla pyritään maksimoimaan yrityksen tietoon kytköksissä olevaa tehokkuutta. Tiedonhallintaan sisältyy sekä organisaation toimintatapojen luominen ja dokumentointi että tietokantojen hallinta. (Tähkää 2007, 64.)

Terveystienhuolto on tietokeskeinen ja tiedosta riippuvainen toimiala, jossa tiedonhallinta on välttämätöntä (Tähkää 2007, 65). Vaativassa tietotyössä monipuolinen tiedonhallinta ja tiedon käyttö on oleellinen osa tuotetun palvelun laatua ja vaikuttavuutta. Tietotyössä työn tai työprosessin häiriöt liittyvät usein tiedon käsittelyn ongelmiin; työssä tarvittava tieto on ollut riittämätöntä tai tulkinnanvaraista (Työturvallisuuskeskus). Hyvä tietöergonomia, eli edellytykset havainnoida ja kontrolloida työssä tarvittavaa tietoa, antaa tukea hyvään työn suunnitteluun. Toimivan tietojärjestelmän lisäksi on tärkeää kiinnittää huomiota itse tiedon käytettävyyteen. Mikäli järjestelmä tarjoaa liian paljon tai sekavasti jäsennehtyä tietoa, käyttäjä ei löydä tarvitsemaansa ja tällöin tieto sekä ymmärrys katoavat. Tietojärjestelmien ja välineiden käytettävyyden lähtökohtana tulee olla käyttäjien työn tukeminen. (Työturvallisuuskeskus.)

Työelämälähtöisessä kehittämisprojektissa kehitetään kohdeorganisaation toimintaa organisaation tarpeiden pohjalta. Tässä raportissa käsiteltävän kehittämisprojektin aiheena oli sisäisen viestinnän kehittäminen kohdeorganisaatiossa. Kehittämisprojektin toteutuksessa hyödynnettiin soveltavan tutkimuksen menetelmiä. Kohdeorganisaatio on työterveyshuollon palveluita tuottava Länsirannikon Työterveys Oy, jonka tiedonkulun haasteisiin pyrittiin vastaamaan käyttöönottamalla organisaatiolle uusi intranet ja kehittämällä luotua intranetiä edelleen käyttäjälähtöisesti. Kehittämisprojektin aikana henki-

löstön osallistaminen projektiin toteutettiin monivaiheisesti muun muassa ryhmähaastatteluiden sekä kyselyn kautta. Henkilöstön osallistamisen tavoitteena oli projektin toteutamisessa tarvittavan tiedon tuottamisen lisäksi sitouttaa henkilöstä organisaation tulevaan viestintään ja tiedonhallinnan muutokseen.

Kehittämiprojektin lähdeaineistona hyödynnettiin kirjallisuus- ja tutkimuslähteiden sekä lehtiartikkeleiden lisäksi erilaisia riippumattomien asiantuntijatahojen nettisivuja, dia-sarjoja sekä videopuheenvuoroja. Lähdeaineistot koostuvat monipuolisesti viestintään ja tietojärjestelmiin liittyvästä kirjallisuudesta, sekä intranetin rakentamiseen, käyttöön ja kehittämiseen liittyvästä aineistosta. Menetelmälähteistä on hyödynnetty projektitoimintaa sekä ryhmähaastatteluiden ja kyselyyn liittyvää tietoutta. Lähdeaineistossa on hyödynnetty myös kansainvälisiä lähteitä. Kokonaisuutena lähdemateriaalit on rajattu 2000-luvulla tuotettuun aineistoon.

Raportissa esitellään kehittämiprojektin tausta ja tarkoitus. Raportin alussa esitellään projektin kohdeorganisaatio, sen toiminta ja henkilöstö. Teoreettisena taustana käsitellään tiiviisti työyhteisöviestintää ja sen muotoja, sekä kuvataan intranetiä viestinnän välineenä, esitellään intranetin käytön mahdollisuuksia ja haasteita sekä intranetin käyttöönottoon liittyviä asioita. Kehittämiprojektin toteutusta kuvataan käymällä läpi projektin aikana tehdyt ryhmähaastattelut sekä kysely, niiden keskeiset tulokset sekä intranetin työstäminen pääpiirteittäin; nämä käsitellään toteutusjärjestyksessä. Raportin lopussa oleva kehittämiprojektin arvioinnissa ja pohdinnassa arvioidaan kehittämiprojektia sekä sen tuotosta kokonaisuutena ja esitetään kehitysehdotuksia kohdeorganisaatiolle. Lisäksi käsitellään luotettavuuteen ja eettisyyteen liittyviä seikkoja, pohditaan ryhmähaastatteluiden sekä kyselyn merkitystä koko projektin näkökulmasta, sekä arvioidaan projektiryhmän ja projektipäällikön toimintaa. Tavoitteena on, että lukijalle muodostuu kuva kehittämiprojektin kokonaisuudesta ja käsitys tärkeimmistä intranetin käyttöönotossa huomioitavista tekijöistä. Koska kyseessä on yhteen työterveyshuoltoalan organisaatioon tehty projekti, eivät projektin aikana tuotetut ryhmähaastatteluiden tai kyselyn tulokset ole suoraan yleistettävissä, mutta työssä esitetyt teoriaosuudet ovat monilta osin hyödynnettävissä erilaisiin työyhteisöihin, sisäisen viestinnän kehittämishankkeisiin sekä tietojärjestelmäprojekteihin.

## 2 KEHITTÄMISPROJEKTIN LÄHTÖKOHDAT

Kehittämiprojektin aihe nousi kohdeorganisaation käytännön arjen kokemuksista – tarpeesta kehittää sisäistä viestintää. Viestinnän kehittämisen tarpeet olivat nousseet esiin käytännön arjessa henkilöstön esiintuomana vaikeutena löytää ajantasaisia ohjeita ja lomakkeita. Viestinnän kehittämistarve oli noussut esiin myös työntekijöiden kehityskeskusteluissa; tuotiin esiin tarvetta saada ja välittää tietoa mahdollisimman ajantasaisesti. Kehittämiprojektin aihe valittiin yhdessä Länsirannikon Työterveys Oy:n johtavan lääkärin / toimitusjohtajan kanssa. Intranetin käyttöönotto todettiin tärkeäksi osaksi yhtiön toimipisteiden toiminnan yhtenäistämistä sekä tiedonkulun ja viestinnän kehittämistä.

### 2.1 Länsirannikon Työterveys Oy:n kuvaus

Länsirannikon Työterveys on työterveyshuoltopalveluja tuottava osakeyhtiö, jonka asiakkaita ovat pääosin TYKS erityisvastuualueen julkishallinnon työntekijät, sekä Varsinais-Suomen ja Satakunnan sairaanhoitopiirien terveysalan ammattilaiset ja työntekijät (Länsirannikon Työterveys Oy:n esite). TYKS erä-alueeseen kuuluvat Varsinais-Suomen ja Satakunnan lisäksi Vaasan sairaanhoitopiiri (Sosiaali- ja terveysministeriö). Länsirannikon Työterveys Oy tuottaa palveluja Varsinais-Suomen ja Satakunnan alueella. Yhtiön palveluksessa työskentelee lähes 50 alan ammattilaista, kuudessa eri toimipisteessä. Lisäksi palveluita tuotetaan pieneltä osin ostopalveluina alueilla, joissa Länsirannikon Työterveys Oy:llä ei ole omaa toimipistettä. Työyhteisössä toimivia ammattiryhmiä ovat työterveyshoitajat, työterveyslääkärit, työfysioterapeutit, työterveyspsykologit, työterveyssihiteerit ja sairaanhoitajat. (Länsirannikon Työterveys Oy:n esite 2015, Länsirannikon Työterveys Oy:n nettisivut.)

Osakeyhtiön omistajana ovat Varsinais-Suomen ja Satakunnan sairaanhoitopiirit jotka ovat myös yhtiön suurimmat asiakkaat. Yhtiö on aloittanut toimintansa toukokuussa 2013 irtaannuttuaan Varsinais-Suomen sairaanhoitopiiristä omaksi yhtiökseen. Satakunnan sairaanhoitopiirin työterveyshuolto liittyi yhtiöön vuoden 2015 alusta. (Länsirannikon Työterveys Oy:n esite 2015.) Yhdistymisen jälkeen Länsirannikon Työterveys Oy:n Varsinais-Suomen ja Satakunnan toimijat ovat toimineet erillisinä yksiköinä, joilla on omat erilliset ajanvaraukset, potilastietojärjestelmät ja muut tietoliikennepohjat. Länsirannikon



Työterveys Oy:n potilastietojärjestelmän yhdistäminen on suunniteltu toteutuvaksi vuonna 2017.

## 2.2 Viestintä työyhteisössä

Ruuskan (2001, 57) mukaan työyhteisö on ihmisryhmittymä, joka pyrkii järjestelmällisesti tiettyihin päämääriin käytössään olevia resursseja säätelemällä. Työyhteisöviestinnällä tarkoitetaan työyhteisön jäsenten suullista ja kirjallista viestintää, joka tapahtuu erilaisilla foorumeilla, sekä fyysisessä että virtuaalisessa työympäristössä. Työyhteisön viestinnän tavoitteena on, että jokaisella on työn tekemiseen tarvittavan tiedon lisäksi omaa työyhteisöä ja toimialaa koskevaa ajantasaista tietoa. (Juholin 2013, 23; Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 60–61.) Työyhteisöviestinnälle on ominaista rakenteisuus, joka sisältää sovitut pelisäännöt sekä viestinnässä noudatettavat järjestelyt (Ruuska 2001, 57). Hagerlundin ja Kaukopuro-Klemettin (2013) mukaan työyhteisöviestintä kattaa muun muassa organisaation tavoitteet, strategiat, suunnitelmat, toiminnan, palvelut, talouden, muutokset, päätökset, henkilöstöetuudet ja muut ajankohtaiset asiat. Viestinnällä on lisäksi epävirallisia tehtäviä; ideaalitilanteessa viestintä tehostaa toiminnan kehittämistä ja edistää yhteisten tavoitteiden määrittelyä, niiden saavuttamista ja toteuttamista (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti 2013, 6.) Juholinin (2013, 179) mukaan viestintä ei kuitenkaan ole erillinen toiminto tai sarja toimintoja vaan elimellinen osa kaikkea tekemistä ja elämistä työyhteisössä.

Elisa Juholinin (2010) mukaan työyhteisöviestintää tarvitaan liiketoiminnan onnistumisen ja tavoitteiden saavuttamisen lisäksi työstä innostumiseen ja työn ilon synnyttämiseen. Onnistunut viestintä tukee työntekijöiden työmotivaatiota ja työssä viihtymistä (Honkala ym. 2013, 183). Toimiva viestintä ja vuorovaikutus ovat edellytyksiä työyhteisön tehokkaalle toiminnalle ja työhyvinvoinnille. Sen lisäksi että oikea aikainen työyhteisöviestintä on avain positiivisen ja sitoutuneen työvoiman saavuttamiseen, on viestinnällä merkitystä sairauspoissaoloihin ja henkilöstön pysyvyyteen organisaatiossa (Scharfe-Pretino & Von Bacho 2006, 109; Surakka & Rantamäki 2013, 106; Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti 2013, 7). Viestintä on työyhteisöjen tärkeä voimavara mutta yksinään viestintä ei ole tärkein, sillä kokonaisuus syntyy eri voimavaroja yhdistäen. Kokonaisuuden kanalta viestinnän osuus on kuitenkin ratkaiseva; viestintä niittaa muiden voimavarojen käytön saumattomaksi kokonaisuudeksi. (Åberg 2002, 7.)

Johtaminen ja viestintä kuuluvat erottamattomasti yhteen. Organisaation rakenne määrittelee viestintävastuut, mutta viime kädessä vastuu organisaation viestinnästä on organisaation ylimmällä johdolla (Juholin 2013, 121). Viestinnän tehtävänä on tehdä tiedosta ymmärrettävää ja hyväksyttävää jotta tieto muuttuu toiminnaksi. Johdon ja esimiesten rooli on merkittävä luottamuksen, motivaation, sitoutumisen, luovuuden sekä myös omaa organisaatiota koskevien mielikuvien syntymisessä. Viestintä vaikuttaa täten monin tavoin organisaation kykyyn järjestää palvelut asiakkailleen. Viestinnällä on myös keskeinen rooli henkilöstöjohtamisessa; esimiehet toimivat työnantajan edustajina, rakentavat ja välittävät työnantajakuva henkilöstölleen. Viestintä on myös olennainen osa johtamista, jonka tavoitteena on osaamispääoman kasvattaminen. (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008, 8, 87; Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti 2013, 11.)

Vastuu riittävästä, avoimesta ja ajallisesti viivyttelemättömästä työyhteisöviestinnästä kuuluu esimiehille, mutta viestinnän onnistuminen työyhteisössä, viestien välittyminen ja yhteisön toimivuus ovat viime kädessä jokaisen työyhteisön jäsenen vastuulla. Esimiehen tehtävänä on esitellä ja taustoittaa strategisia linjauksia, tavoitteita ja toiminnan muutoksia, sekä avata henkilöstölle sitä, mitä ne käytännössä merkitsevät oman yksikön toiminnassa ja työssä. Yksikön sisäinen viestintä ja ymmärryksen muodostuminen rakentuu kuitenkin myös keskustelulle ja vuorovaikutukselle, johon kaikki työyhteisön jäsenet osallistuvat. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 14; Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti 2013, 10–12; Juholin 2013, 122, 189; Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 63.)

Johtamista tukevassa viestinnässä kasvokkaisviestintä on erityisen tärkeää, mutta tutkimukset kertovat yritysten kirjoitetun ja puhutun viestinnän suhteiden olevan suunnilleen tasoissa (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008, 8, 87; Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti 2013, 12). Kasvokkain tapahtuva viestintä on vahvaa viestintää ja työyhteisöviestinnän ydin. Dialogi eli vuoropuhelu soveltuu parhaiten sellaisten asioiden ratkaisemiseen, joihin tarvitaan useita erilaisia näkökulmia ratkaisun löytämiseksi. Dialogisen vuoropuhelun tarkoituksena ei ole ainoastaan todellisuuteen sopeutuminen, vaan myös sen muuttaminen joka edellyttää johdolta ja esimiehiltä kykyä sietää omasta näkemyksestä poikkeavia käsityksiä ja kykyä kyseenalaistaa omat ajatukset. Käytännössä jos keskustelun aiheena olevasta asiasta on jo päätetty ennen keskustelua, osallistaminen jää näennäiseksi. Tällöin henkilöstölle syntyy tunne, ettei oikeasti halutakaan kuulla tai kuuntelu on näennäistä. (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti 2013, 41–42.)

Kirjallisena välitettyyn työyhteisöviestintään kuuluvat muun muassa tiedotteet, muistiot, henkilöstölehdet ja ohjeet. Kirjallisen viestinnän etuja ovat viestin pysyvyys ja tarkkuus;

haittoja puolestaan ovat tekstien tuottamisen ja välittämisen hitaus ja vuorovaikutteisuu-  
den vähäisyys. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 16–17.) Digitaalisen informaa-  
tion etuina ovat helppo tallentaminen ja kopiointi sekä nopea tiedon siirrettävyys paikasta  
toiseen (Keränen ym. 2003, 2). Jatkuvasti kehittyvät sähköiset työkalut mahdollistavatkin  
kirjoitetun viestinnän nopeamman tuotannon. Sähköisiä viestintävälineitä ovat muun mu-  
assa sähköposti, sähköiset pikaviestimet ja työskentelytilat sekä intranet. Sähköisillä foo-  
rumeilla käyty viestien vaihdanta on välitettyä viestintää jonka suurimmat edut ovat no-  
peus ja maantieteellinen riippumattomuus; haittana ovat erilaiset tekniset ongelmat säh-  
kökatkoista tietoturvariskeihin. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 16–17.) Säh-  
köinen viestintä tukee henkilöstön osallistumista kasvokkaista viestintää heikommin,  
mutta tavoittaa isossa organisaatiossa suuren määrän henkilöstöä (Hagerlund & Kauko-  
puro-Klemetti 2013, 18).

Yksisuuntainen tiedonvälitys, kuten intranet, ei lisää henkilöstön osallisuutta työyhteis-  
össä, mutta intranetiin voidaan lisätä myös vuorovaikutteisia työkaluja ja intranetiä voi-  
daan käyttää tukena muussa viestinnässä ja vuorovaikutuksessa (Hagerlund & Kauko-  
puro-Klemetti 2013, 24). Uusien viestintävälineiden lisäksi organisaation viestintää voi-  
daan kehittää parantamalla henkilökohtaisia vuorovaikutustaitoja sekä vaikuttamalla työ-  
yhteisön viestintäkulttuuriin, muun muassa lisäämällä henkilöstön osaamista ja vaikutta-  
malla asenteisiin.

### 2.2.1 Sisäinen viestintä Länsirannikon Työterveys Oy:llä

Länsirannikon Työterveys Oy kehittää jatkuvasti toimintatapojaan ja prosessejaan ja sa-  
malla tuotetaan uusia ohjeistuksia ja lomakkeita työntekijöiden sekä asiakkaiden käyt-  
töön. Jatkuvasti kehittyvässä ja muuttuvassa organisaatiossa toimivan viestinnän merki-  
tys korostuu; muutokset asettavat haasteita myös viestinnälle.

Ennen kehittämisprojektia yhtiön sisäinen viestintä tapahtui pääasiassa kasvotusten ta-  
pahtuvan viestinnän lisäksi sähköpostitse, puhelimitse tai Lync-etäyhteyden kautta. Län-  
sirannikon Työterveys Oy:llä ei ennestään ole ollut käytössään omaa intranetiä, mutta  
kaikilla työntekijöillä on ollut mahdollisuus päästä suurimpien asiakkaiden intranetteihin,  
joten intranetin yleiset käyttöperiaatteet olivat kaikille jo ennestään tuttuja.

Länsirannikon Työterveys Oy:n ohjeiden ja lomakkeiden tallennuspaikkana toimivat ennen projektia tietokoneiden verkkolevyasemat. Verkkolevyasemien käyttö ohjeiden ja lomakkeiden tallennuspaikkana oli koettu ajoittain haasteelliseksi; käytössä olleiden tallennusasemien kansiorakenne oli laaja ja käytännön työssä oli tuotu esiin haasteita löytää tarvittuja ohjeistuksia laajaksi rakentuneesta kansiorakenteesta johtuen. Tästä löytämisen vaikeudesta johtuen moni oli tallentanut eniten käyttämiään ohjeita ja lomakkeita omalle asemalleen, jolloin on mahdollista että käyttöön jäi vanhoja lomakkeita ja ohjeita verkkolevyaseman alkuperäisiä ohje-tiedostoja päivitettäessä. Lisäksi yhteisillä verkkolevyasemilla oli satunnaisesti esiintynyt lomakepohjien väärintallennuksia; työntekijä oli vahingossa tallentanut keskeneräisen työnsä suoraan alkuperäisen pohjan päälle, jolloin pohjaa ei ollut enää suoraan muiden käytettävissä. Käyttäjäohjeistuksista huolimatta näiltä virheiltä ei pystytty täysin välttymään.

Yhtenä organisaation viestinnän haasteena ovat toisistaan etäällä olevat toimipisteet. Varsinais-Suomen ja Satakunnan alueiden työterveyshuoltojen yhdistymisen jälkeen ohjeiden ja lomakkeiden yhtenäistäminen oli ollut jatkuvassa kehitysprosessissa. Aiemmin käytetyt ohjeistukset ja lomakkeet olivat käytettävissä erillisillä tietokoneen levyasemilta, mutta Varsinais-Suomen ja Satakunnan omat levyasemat eivät keskustelleet keskenään, joten sähköinen tiedon- ja ohjeiden siirto yksiköiden välillä tapahtui pääasiassa sähköpostitse.

Tulevan yhteisen potilastietojärjestelmän myötä mahdollistuu Länsirannikon Työterveys Oy:n asiakkaiden palveleminen puhelimitse tai muiden välineiden avulla myös etänä toisesta toimipisteestä käsin. Yhtenäistämisen myötä korostuu käytössä olevien ohjeiden ja lomakkeiden yhtenäisyys sekä näiden ajantasainen saatavuus kaikissa toimipisteissä.

### 2.2.2 Intranet

Intranet on internet-tekniikalla toimiva suljettu verkko, julkaisualusta tai sivusto, jolle voidaan tallentaa erilaista materiaalia ja joiden välityksellä voidaan jakaa tietoa ja toimia myös vuorovaikutteisesti henkilöstön tai asiakkaiden kanssa. (Keränen ym. 2003, 124; Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti 2013, 43; Juholin 2013, 216; Sangam 2015). Intranet on yksi teknologinen järjestelmä organisaation tietämyksenhallintaan (Tähkäpää 2007, 65). Yrityksen suljetun, sisäisen intranet-tietoverkon tarkoituksena on helpottaa tiedon-siirtoa ja osaamista ryhmien ja yksiköiden välillä, ja tätä kautta tukea työn tehokkuutta ja yhteistyötä (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008, 89; Guenther 2007, 51–53). Erään maailman

eturivin intranetin asiantuntijan, James Robertsonin, mukaan nykypäivän intranetillä on viisi tarkoitusta: sisällöllinen, viestinnällinen, toiminnallinen sekä kulttuurillinen ja yhteistoiminnallinen tarkoitus (Robertson 2009; Friesen 2016). Intranetilla voi olla monia rooleja ja tehtäviä riippuen organisaation tarpeista. Useimmiten intranetin tehtävät painottuvat organisaatioviestintään ja työohjeiden jakelukanavana toimimiseen, mutta eri toimintoja lisäämällä intranetiä voidaan käyttää myös sisäisen vuorovaikutuksen ja yhteisön rakentamisen työvälineenä, mm. keskustelupalstojen tai erilaisten ryhmätyötilojen rakentamisen kautta. Mikäli intranet laaditaan oikein ja käyttäjäkeskeisesti sillä on mahdollisuudet mullistaa työyhteisön sisäisiä viestintärakenteita (Juholin 2013, 324).

Intranet ei ole organisaatioiden tärkein viestintäväline, mutta monessa yrityksessä oleellinen osa arjen tiedonkulkua, viestintää ja prosessien toimintaa. Osallistava sisäinen viestintä (OSVI) tutkimus- ja kehittämishankkeen yhteydessä tehdyssä survey-kyselyssä selvitettiin työn kannalta olennaisen tiedon hankinnassa ja eteenpäin levittämistä työyhteisössä. Intranet nousi tässä kyselyssä välineistä neljännelle sijalle. (Pedak & Pekkola 2010, 59–60.) Koska viestintä on oleellinen osa johtamista ja myös intranet voidaan nähdä johtamisen välineenä. Konsulttitoimisto North Patrolin vuonna 2016 tekemän Intranet palvelut Suomessa-selvityksen yhteydessä tehtyyn intranetiä koskevaan verkkokyselyyn vastasi 119 henkilöä, jotka edustivat organisaationsa viestintää. Vastauksia saatiin ainakin 97 eri organisaatiosta. 24 % kyselyyn vastanneista näki intranetin roolin osana työnteon johtamista ja 21 % näki intranetin osana myös strategista johtamista (North Patrol 2016 A). Intranet on myös henkilöstöviestinnän työkalu; täten sen sisältöihin ja ylläpitämiseen pätevät samat toiveet ja tavoitteet kuin henkilöstöviestintään yleensäkin. Parhaimmillaan intranet informoi, motivoi, osallistaa, sitouttaa ja lisää yhteisöllisyyttä sekä toimii tehokkaana muutoksen johtamisen välineenä (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti 2013, 44; Juholin 2013, 325; Korhonen 2016, 14, 17–22).

Terveydenhuollon saralla intranetien käyttö on myös laajalti hyödynnettävissä. Reganin (2002) mukaan terveydenhuollon organisaatiot investoivat intraneteihin moninaisista syistä. Pääosin intranet nähdään työkaluna, jolla saadaan oikea tieto oikealle ihmiselle oikeaan aikaan, mutta tämän lisäksi intranettien uskotaan vähentävän kustannuksia sekä tiedon tuottamiseen ja jakamiseen kuluva ajankäyttöä. Intranetin tarjoaman paremman ja nopeamman tiedon saannin myötä laadun ja asiakastyytyväisyyden uskotaan lisääntyvän. Tiedon saannin parantumisen nähdään myös kehittävän työntekijöiden päätöksentekotaitoa ja voimaannuttavan työntekijöitä. Intranetit ovat siis tehokkaita työka-

luja, joiden avulla voidaan parantaa sekä asiakkaiden, työntekijöiden sekä palveluntuottajan tyytyväisyyttä muun muassa lisäämällä toiminnan tehokkuutta, vähentämällä kustannuksia ja lisäämällä hoidon laatua. (Regan 2002, 149, 154.)

### 3 INTRANETIN KÄYTTÖÖNOTOSSA HUOMIOITAVAA

Länsirannikon Työterveys Oy:lle intranet oli uusi tekninen työväline, jonka avulla laajentuneen organisaation tiedonkulkua ja verkostoitumista pyrittiin kehittämään. Verkostoituminen yrityksen sisällä koituu yrityksen ja yksilöiden hyödyksi, mutta tämä edellyttää samalla muutosta organisaatiossa johon uusi tekniikka tuodaan (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008, 89–91). Uuden intranetin rakentamisen ja muokkaamisen tulee perustua organisaatioon omiin tarpeisiin (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti 2013, 43). Lisäksi tärkeää on että intranetin käyttöönottoon liittyvä projekti sekä intranetin toiminta myös projektin jälkeen on hyvin johdettua. Intranet palvelut Suomessa 2016 -selvityksen mukaan vain harvat intranetit ovat vahvasti strategisesti ja menetelmällisesti johdettuja (Korhonen 2016, 34).

#### 3.1 Intranetin suunnitteluvaihe

Tietojärjestelmiin kohdistuvissa kehittämishankkeissa valmisteluvaihe on tärkeä. Reino Myllymäki kirjoittaa Projekti ry:n Kasva – lehden 2/2015 artikkelissaan että noin 70 % tietojärjestelmäprojekteista joutuu vaikeuksiin ja tutkimuksen mukaan 98 %:ssa vaikeuksiin joutuneiden projektien valmisteluvaiheesta löytyi merkittäviä puutteita tai virheitä (Myllymäki 2015, 14). Juholin (2013, 325) korostaa, että intranetin suunnitteluvaiheessa tulee pitää mielessä ettei intranet ole hakemistopuu, vaan ympäristö ja työkalulaatikko. Intranetin tietoarkkitehtuurin, toiminnallisuuksien ja käytettävyyden on palveltava liiketoiminnan realiteetteja, nopeiden ja tehokkaiden muutosten läpiviemistä organisaatiossa sekä yksittäisten käyttäjien tarpeita (Juholin 2013, 325). Jo intranetin valmisteluvaiheessa tulisi tarkkaan miettiä intranetin käytettävyyteen liittyviä seikkoja.

Intranetin toimivuus ja käytettävyys vaikuttavat intranetin käyttöasteeseen. Käyttöliittymän tulee olla selkeä ja yksinkertainen. Intranetin sisältöä ja rakennetta suunniteltaessa tulisi huomioida sekä uusien että vakituisten käyttäjien tarpeet. Suunnitteluvaiheessa yhteistyö tärkeimpien sidosryhmien kanssa on tärkeää, jotta sisältö saadaan koostettua käyttäjän näkökulmasta. (Tiuttu 2008; 2, 52; Sangam 2015; North Patrol 2016 B.) Barnesin ja Vidgenin (2012) mukaan intranetin käyttötottumuksiin vaikuttavat käyttäjien ko-

kemukset intranetin hyödyllisyydestä, sosiaaliset vaikutukset sekä intranetin laatu. Tähän laatuun sisältyy intranetin käytettävyys, intranetin sommittelu ja tiedon laatu (Barnes & Vidgen 2012, 169).

Robertsonin (2009) mukaan intranetin suunnittelussa tulisi ymmärtää organisaatiota ja erityisen tärkeää on kuunnella henkilöstöä jotta selvitetään miten intranet voi parhaiten palvella työyhteisöä. Intranetin suunnittelun apuna voidaan käyttää käyttäjäkyselyitä, työpajoja ja yksilö- tai ryhmähaastatteluja. Intranetin käyttöä viestinnän välineenä voidaan lisätä parantamalla tietoverkkoon pääsyä sekä tukemalla käyttäjien koulutuksiin osallistumista ja vaikuttamalla asenteiden positiivisuuteen. (Tiuttu 2008; 2, 52; Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti 2013, 43, North Patrol 2016 B.)

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun vuosina 2005–2008 toteutetun Työyhteisöviestintä 2010 – hankkeen tavoitteena oli selvittää viestinnän olemusta 2000-luvun tietoperusteisissa organisaatioissa ja kehittää menetelmiä viestinnän suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Hankkeen yhteydessä tehtyjen monitapaustutkimuksena toteutettujen teemahaastatteluiden pohjalta nostetuissa tuloksissa todettiin että vastaajien suhtautuminen intranettiin vaihteli: osalle intranetin käyttö oli osa arkipäivän rutiinia ja tarjosi mahdollisuuden ajantasaisen tiedon päivittämiseen, kun taas osa koki intranetin käytön turhauttavana, erityisesti jos tiedon löytäminen on vaikeaa tai tieto päivittyy intranettiin hitaasti. (Juholin 2007, 5, 13–14, 67.) Tärkeää on jo intranetin suunnitteluvaiheessa kiinnittää huomiota tekijöihin, jotka auttavat tai haittaavat tiedon päivittämistä ja löytämistä.

Intranetissä oleva tieto on luonteeltaan passiivista; tieto on intranetissä, mutta se pitää tietää ja osata hakea sieltä. (Puro 2004, 131–135). Tiedon hakemisen ja löytämisen näkökulmasta on suunnitteluvaiheessa varmistettava että sisältö on löydettävissä hakutoiminnoilla ja että rakenne tukee sisällön tuotannon prosesseja. Lisäksi intranetin luomisen pohjustusperiaate on se, ettei samaa sisältöä tuoteta useampaan paikkaan. Sisältörakenteen suunnittelussa tulee jo alusta lähtien pohtia sisällöntuotannon vastuiden jakamista; näin sisällöntuotannon johtaminen on selkeämpää. Vaikka intranetin aineiston tuottaminen kannattaa hajauttaa, on tärkeää että jollakin on päävastuu ympäristön ylläpitämisestä ja kehittämisestä. (Hagerlund & Kaukopuro-Klemetti 2013, 44; Tompuri 2013, Heiska & Waari 2014, North Patrol 2016 B.)



### 3.2 Intranetin käyttöönotto

Intran käyttöönotto on muutosviestintää. Ihanteellisimmillaan intranet on myös johtamisen ja strategian toteuttamisen väline, joten intranetin onnistuneeseen käyttöönottoon vaaditaan johdon sitoutuminen ja viestintä uudistuksesta jo suunnitteluvaiheessa. Intranetin käyttöönotossa on suositeltavaa käyttää vaiheittaista käyttöönottoa, jolloin ihmiset totutetaan vähitellen intranetin käyttöön. (Korhonen 2014, Välttilä 2015.)

Intranetin käyttöönoton jälkeen on tärkeä jatkaa sen kehittämistä edelleen, ja myös viestittää jatkokehittämisestä työyhteisöön. Intranetin lanseerauksen jälkeen on myös hyvä edelleen kouluttaa ja palkita sisällöntuottajia. Käyttöönoton jälkeen on erityisen tärkeää muistaa käyttäjät joita varten intranet on kehitetty; käyttäjiä tulee edelleen tukea, seurata ja kouluttaa intranetin käyttöön sekä pyytää heiltä palautetta ja tehdä kyselyitä. (Sangham 2015; Välttilä 2015.)

## 4 KEHITTÄMISPROJEKTIN TARKOITUS, TAVOITE JA ETENEMINEN

Projekti on itsenäinen, ainutlaatuinen työkokonaisuus joka tehdään kertaluoteisesti, suunnitellusti ja aikataulutetusti määritellyn tuloksen aikaansaamiseksi. Projektihankkeella on oma projektiorganisaatio, joka vastaa projektin toteuttamisesta etukäteen määritettyjen resurssien perusteella. (Hakala 2000, 15; Ruuska 2001, 10; Rissanen 2002, 14; Lewis 2006, 2; Silfverberg 2007, 21, 98; Pelin 2009, 25.) Kehittämiprojektin tarkoituksena oli käyttöönottaa Länsirannikon Työterveys Oy:lle uusi sisäinen intranet. Tavoitteena oli kehittää organisaation sisäistä viestintää ja tiedonkulkua.

Projektipäällikkö on projektin vetäjä, joka on kokonaisvastuussa projektista, sen suunnittelusta, aikataulusta ja budjetista, toimeenpanosta ja tehtävien valvonnasta sekä yhteydenpidosta sidosryhmiin päin (Hakala 2000, 19–20; Lewis 2006, 24–25; Silfverberg 2007, 101; Pelin 2009, 71; Turun AMK 2014, 16). Lewis (2006, 25) korostaa, että projektipäällikön tehtävä on johtaa projektia; ei tehdä itse työtä. Projektipäällikön roolina on toimia projektin ”mahdollistajana” (Lewis 2006, 5). Projektipäälliköltä edellytetään erilaisia taitoja, kuten neuvottelu-, päätöksenteko- ja yhteistyötaitoa, tiedotushalukkuutta, sitkeyttä, ennakkointia, kykyä ottaa yllätykset ja vastoinkäymiset haasteena sekä lisäksi projektin koosta riippuen myös asiaosaamista sekä johtajataitoja (Hakala 2000, 20; Rissanen 2002, 74). Projektipäällikön ei välttämättä tarvitse olla kohdealueen asiantuntija, mutta hänellä on oltava tai hänen on hankittava riittävä projektin kohdealueen tuntemus (Ruuska 2001, 90). Projektipäällikön tehtäviin kuuluu mm. projekti- ja työsuunnitelmien päivittäminen, resurssienvälitys, kokouksien järjestäminen, tulosseuranta, viestintä ja projektin edistymisen raportointi. (Turun AMK 2014, 16.) Projektiviestintä on tärkeä osa projektinhallintaa ja suurin vastuu tästä viestinnästä on projektipäälliköllä (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 70). Kehittämiprojektin projektipäällikkönä toimi Länsirannikon Työterveys Oy:n Varsinais-Suomen yksikön vastaava työterveyshoitaja, jolla ei ollut aikaisempaa kokemusta vastaavan kaltaisten intranet-projektien vetämisestä. Edellä mainittujen tehtävien lisäksi projektipäällikkö vastasi kehittämisprojektin ryhmähaastatteluiden sekä kyselyn toteutuksesta. Projektipäällikkö toimi fyysisesti Turusta käsin.

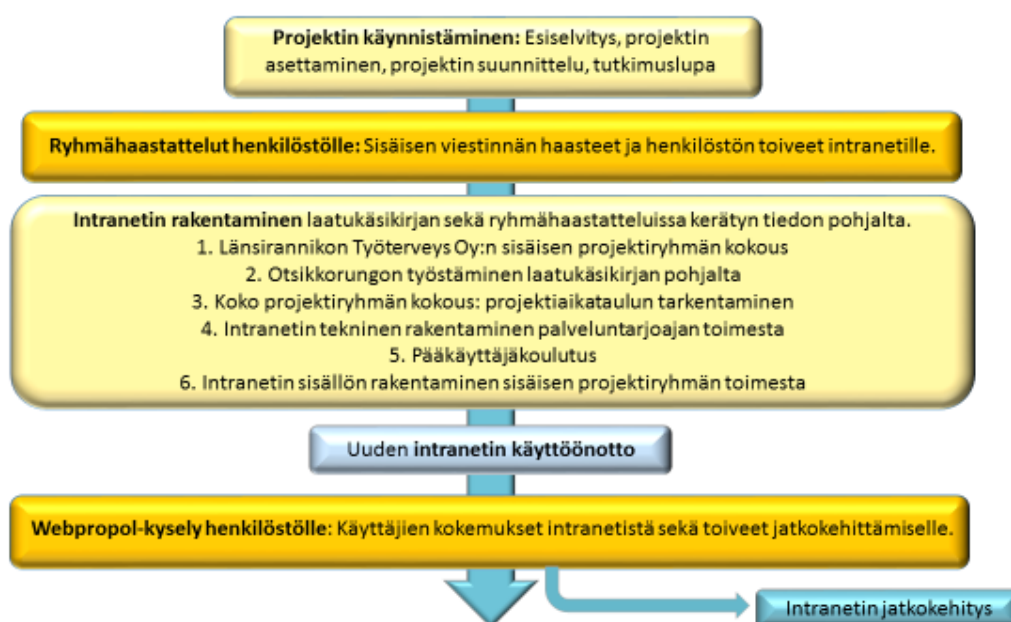
Projektit toteutetaan usein tiimityömuotoisesti, koska projektitiimit tai –ryhmät saavuttavat parempia tuloksia kuin mitä yksittäiset jäsenet voivat saavuttaa; olettaen että tiimityötapana onnistuu (Rissanen 2002, 79, 85). Projektiryhmänjäseniltä edellytetään oman

vastuualueen ammattitaidon hallintaa, yhteistyökykyisyyttä sekä kykyä ja halua jakaa omaa tietoaan (Pelin 2009, 72; Dietrich ym. 2010, 598, 624). Yhteistyön lisäksi tehokasta tiimityötä luonnehtivat ihmiskeskeisyys, luottamuksellisuus ja itsekuri, hyvä tiedonkulku, oma-aloitteisuus, itsenäinen päätöksenteko sekä joustavuus ja muutoksen hallinta (Hakala 2000, 23). Länsirannikon Työterveys Oy:n sisäinen projektiryhmä koostui projektipäällikön lisäksi Porissa toimivasta Satakunnan vastaavasta työterveyshoitajasta sekä organisaation laatuvaavasta, joista toinen työskenteli Porissa ja toinen Salossa. Laatuvaavien osallisuus koettiin tärkeäksi, koska intranetin rakenne haluttiin pohjata laatuvaavien tuottamaan laatukäsikirjaan. Tämän sisäisen projektiryhmän tehtävänä oli intranetin rakenteen suunnittelu, sisällön kokoaminen, rakentaminen ja edelleen kehittäminen, sekä myöhemmin myös intranetin ylläpito ja pääkäyttäjäisyys. Kokonaisprojektiryhmään kuului Länsirannikon Työterveys Oy:n toimijoiden lisäksi intranetpalvelun tuottajan edustaja, joka toimi teknisenä ohjaajana. Hän vastasi siitä, että intranetin tekniset perusrakenteet ja –toiminnot tuotettiin projektiryhmän antamien ohjeiden mukaisesti, sekä ohjasi projektiryhmän jäseniä sivujen ja sivustojen rakentamisessa ja muokkaamisessa, eli huolehti pääkäyttäjäkoulutuksesta. Hän osallistui aktiivisesti tuottamalla erilaisia toiminnallisia toteutusvaihtoehtoja projektiryhmälle, sekä toimimalla teknisenä tukena tarvittaessa.

Projektin johtoryhmää kutsutaan usein myös ohjausryhmäksi, joka muodostetaan yleensä sellaisten tahojen edustajista, joilla on suurin mielenkiinto projektin kulkuun ja sen tuloksiin. Projektin etenemistä valvova ohjausryhmä on projektin suhteen päättävä elin, joka tekee tarvittaessa projektin aikatauluihin, kuluihin tai voimavaroihin liittyviä päätöksiä. (Ruuska 2001, 84; Rissanen 2002, 77; Pelin, 2009, 71.) Kehittämiskohtien ohjausryhmä koostui Länsirannikon Työterveys Oy:n laajennetusta johtoryhmästä. Viisi henkiseen laajennettuun johtoryhmään kuuluvat johtava lääkäri / toimitusjohtaja, vastaavat työterveyshoitajat ja vastaavat työterveyslääkärit. Ohjausryhmälle raportoitiin projektin etenemisestä jatkuvasti johtoryhmissä projektipäällikön toimesta. Tarvittaessa projektipäällikkö tai muu projektiryhmä konsultoi ohjausryhmän jäseniä projektin aikana. Lisäksi projektin etenemisestä raportoitiin Turun ammattikorkeakoulun kehittämisprojektia ohjaavalle opettajalle.

Jokaisella projektilla pitää olla vaativa asiakas, sekä loppukäyttäjä jotka määrittää minikälaisten lopputuotteen projektilta haluavat ja jotka hyödyntävät valmista tuotetta projektin päätyttyä. On tärkeää että projekti myy ja markkinoi itseään niin että käyttäjien asen-

teen projektia ja lopputuotetta kohtaan olisivat myönteiset. (Ruuska 2001, 106.) Osallistava ote kehittämisprojektissa oli tärkeässä asemassa, jotta käyttäjien tarpeet ja toiveet pystyttiin huomioimaan sekä intranetin käyttöönotossa että sen jatkokehityksessä. Käyttäjien osallisuutta intranetin kehittämisessä haluttiin tehdä suunnitelmallisesti ja monivaiheisesti. Ennen intranetin käyttöönottoa tehtiin ryhmähaastattelut koko työyhteisölle ja intranetin käyttöönoton jälkeen toteutettiin kysely. Sekä ryhmähaastatteluiden että kyselyn kautta käyttäjillä oli mahdollisuus välittää omia näkemyksiään intranetin toiminnasta sekä toiveitaan sen edelleen kehittämiseksi. Haastatteluiden ja kyselyn avulla rakennettiin saadun tiedon pohjalta intranetiä käyttäjiä paremmin palvelevaan suuntaan sekä tuotettiin tietoa käytön kehittämiseen, muun muassa käyttöopastukseen liittyen. Projektin eteneminen (Kuva 1) on kuvattu tarkemmin seuraavassa kappaleessa.



Kuva 1. Kehittämisprojektin eteneminen.

## 5 PROJEKTIN TOTEUTUS

Projektin valmisteluun ja esitöihin kuuluu oleellisesti taustaselvityksen laatiminen tarkoituksenmukaisessa laajuudessaan (Rissanen 2002, 40). Projektin alussa projektipäällikkö tutustui aihetta koskevaan aiempaan tietoon ja kirjallisuuteen, teki projektisuunnitelman aikataulun ja riskianalyysin. Hyvään projektisuunnitteluun kuuluu oleellisena osana mahdollisten riskien ja potentiaalisten ongelmien selvitys (Morris 2008, 135; Pelin 2009, 225). Projektin riskit voivat olla laadullisia, taloudellisia ja turvallisuusriskejä sekä avainhenkilöihin liittyviä henkilökohtaisia riskejä kuten esimerkiksi sairastumiset (Rissanen 2002, 18). Kehittämiskohtien riskeihin lukeutuivat mahdolliset tekniset ongelmat sekä inhimilliset tekijät, kuten projektissa mukana olevien työntekijöiden sairastuminen. Mahdollisten teknisten ongelmien ilmaantumiseen varauduttiin huolehtimalla projektiorganisaation sisäisen osaamisen riittävydestä sekä varmistamalla intranetin toimittajalta saatava tekninen tuki. Inhimillisten tekijöiden riskeihin varauduttiin suunnittelemalla projektiryhmän kokoonpano niin, että projektin eteneminen ei olisi kiinni yhdenkään yksittäisen jäsenen poissaolosta. Ryhmähaastatteluihin ja kyselyyn liittyviin riskeihin ja niihin varautumiseen palataan myöhemmin näiden osioiden kuvauksissa. Tutkimuslupa (Liite 1) ryhmähaastatteluihin ja kyselyyn saatiin Länsirannikon Työterveys Oy:n toimitusjohtajalta projektin alkuvaiheessa.

Projektisuunnitelman aikataulua muutettiin jo projektin alkuvaiheilla, koska Länsirannikon Työterveys Oy:n hallitus teki päätöksen intranetin toimittajasta vasta tehdyn suunnitelman jälkeen. Toimittajan valinnassa hallituksen päätökseen vaikuttivat muun muassa taloudelliset tekijät, sekä intranetin jatkokehittämiseen liittyvät yhteistyötekijät. Ensimmäinen projektisuunnitelman aikataulu oli tehty siltä pohjalta että projektiryhmälle toimitettaisiin valmis intranetin runko johon projektiryhmä koostaisi ja rakentaisi sisällön, mutta palveluntarjoajan vaihtuessa mahdollistui intranetin rungon rakentaminen ja toimintojen työstäminen kokonaisuudessaan Länsirannikon Työterveys Oy:n tarpeisiin sopivaksi yhteistyössä palveluntarjoajan kanssa. Käytännössä tämä tarkoitti aikataulun venymistä, mutta myös sitä, että intranetin rakenne oli organisaatiolle yksilöllisemmin räätälöity.

Projekti lähti liikkeelle projektiaikataulun (Liite 2) mukaisesti. Projektipäällikön tekemä projektisuunnitelma käsiteltiin ohjausryhmässä, jonka jälkeen suunnitelma hyväksyttiin.

Tämän jälkeen aloitettiin ryhmähaastattelut, joiden kanssa samanaikaisesti Länsirannikon Työterveys Oy:n oma sisäinen projektiryhmä suunnitteli intranetin runkoa ja päätöksikointia laatukäsikirjan pohjalta. Päätöksikkorakenteen runko toimitettiin intranetpalveluntarjoajalle jonka jälkeen pidettiin suunnitelmatapaaminen koko projektiryhmän kesken. 14.4.2016 pidetyssä suunnitelmatapaamisessa saatiin palveluntuottajan toimituksen aikataulu, jonka pohjalta sisällön rakentamisen tarkempi aikataulu suunniteltiin.

Tiedottaminen projektista ja sen etenemisestä oli jatkuvaa ja monitasoista. Työyhteisölle projektin etenemisestä tiedotettiin pääosin henkilöstölle yhteisten kuukausikokousten yhteydessä. Tuolloin henkilöstöllä oli myös mahdollisuus kysyä tarkentavia kysymyksiä projektiin liittyen. Myös tiedottamiset ryhmähaastatteluista ja kyselystä tehtiin ennen näiden toteuttamista kuukausikokousten yhteydessä, sekä lisäksi sähköpostin välityksellä kirjallisesti ennen ryhmähaastattelujen aloittamista ja kyselyyn vastaamista. Ohjausryhmälle viestintä tapahtui johtoryhmän kokousten yhteydessä kuukausittain tai tarvittaessa useammin. Ryhmähaastatteluiden ja kyselyiden tulokset käsiteltiin ohjausryhmän kokouksissa. Projektiryhmän sisäinen viestintä tapahtui projektiryhmän kokouksissa, joita pidettiin Lync-etäyhteyksin, sekä sähköpostitse ja puhelimitse.

## 5.1 Ryhmähaastattelut

Haastattelumenetelmäksi valittiin fokusryhmähaastattelu. Ryhmähaastattelun tavoitteena oli tuottaa tietoa siitä, minkälaisia haasteita Länsirannikon Työterveys Oy:n henkilöstö oli kokenut viestinnässä ja mitä henkilöstö toivoi tulevan intranetin toiminnoilta, sisällöiltä ja rakenteelta.

Ryhmähaastattelujen tutkimuskysymyksiä olivat:

1. Minkälaisia haasteita on organisaation nykyisessä sisäisessä viestinnässä ja tiedonkulussa?
2. Mitä toivotaan uuden intranetin käyttöönotolta ja sisällöiltä?

Tutkimusotteeksi valittiin laadullinen haastattelu, koska kootuilta tiedolta toivottiin subjektiivisuutta ja rikkautta. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2007, 200) mukaan

haastattelu valitaan usein silloin kun kyseessä on vähän kartoitettu tai tuntematon alue tai kun halutaan liittää tulos eli puhe laajempaan kontekstiin. Haastattelu menetelmänä on perusteltu valinta, jos jo ennalta tiedetään että tutkimuksen aihe tuottaa vastauksia monitahoisesti ja moniin suuntiin, sillä haastattelu antaa mahdollisuuden syventää saatavia tietoja (Hirsjärvi ym. 2007, 200). Haastattelut soveltuvat tutkimusmetodiksi hyvin silloin, kun halutaan selvittää tutkimukseen osallistuvien tietoja, arvoja, uskomuksia ja asenteita (Williamson & Whittaker 2014, 66). Haastattelun etuna on ennen kaikkea joustavuus; suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymyksiä, selventää sanamuotoja ja oikaista väärinkäsityksiä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 75; Hirsjärvi ym. 2007, 199). Haastattelujen haittapuolena on se, että niiden toteuttaminen sekä analysointi vievät paljon aikaa (Hirsjärvi ym. 2007, 201; Williamson & Whittaker 2014, 66). Lisäksi haastatteluun saattaa sisältyä monia virhelähteitä, jotka aiheutuvat haastattelijasta, haastateltavasta tai tilanteesta kokonaisuutena (Hirsjärvi ym. 2007, 201). Näitä tekijöitä käsitellään paremmin myöhemmin arvioitaessa haastattelun luotettavuuteen liittyviä seikkoja.

Puolistrukturoidussa teemahaastattelussa käydään läpi samat teemat, mutta vaihtelua voi esiintyä kysymysten muotoilu ja järjestyksessä (Ruusuvuori & Tiittula 2009, 11; Williamson & Whittaker 2014, 67). Ryhmähaastattelu valikoitui menetelmäksi myös, koska se on tehokas niin ajankäytöltään kuin kustannuksiltaan; tietoja saadaan usealta henkilöltä yhtä aikaa ja se tuottaa monipuolisen ja rikkaan aineiston, jollaista muilla tutkimusmenetelmillä ei olisi saatavissa. Hirsjärven & Hurmeen (2004, 36) mukaan haastattelu tarjoaa hyvät mahdollisuudet motivoida vastaajia. Lisäksi haastattelu tutkimusmenetelmänä on joustava, koska aiheiden järjestystä voidaan säädellä ja menetelmä sallii myös kysymysten ja vastausten täsmennykset (Hirsjärvi & Hurme 2004, 36). Ryhmähaastattelut suoritettiin koko työyhteisölle ammattiryhmittäin ammattiryhmien kokouksien yhteydessä, jotta tavoitettiin mahdollisimman moni työyhteisön jäsen.

Ryhmähaastattelussa painottuu ryhmän sisäinen vuorovaikutus, dynamiikka sekä prosessit joiden kautta muodostetaan käsityksiä keskustelun aiheesta. Ryhmän hyviä puolia ovat se, että ryhmä voi auttaa muistinvaraisissa asioissa ja auttaa väärinymmärryksien korjaamisessa ja lisäksi ryhmävoi tuottaa runsaammin tietoa kuin tavalliset haastattelut. Ryhmässä on yleisesti helpompaa esittää kriittisiä näkemyksiä, mutta toisaalta ryhmätilanne voi estää ryhmän kannalta kielteisten asioiden esiintulon. (Hirsjärvi ym. 2007, 205; Mäntyranta & Kaila 2008, 1512; Ruusuvuori ym. 2011, 212–213, 218; Williamson & Whittaker 2014, 75.) Ryhmähaastattelut nauhoitettiin haastateltavien luvalla. Haastattelujen

nauhoittaminen on hyvä käytäntö, jotta haastattelijalla on mahdollisuus palata haastattelutilanteeseen ja nauhoitteet voivat toimia myös tulkintojen tarkastamisen apuvälineenä (Ruusuvuori & Tiittula 2009, 14; Williamsson & Whittaker 2014, 71). Analyysia varten nauhoitetut aineistot litteroitiin eli muutettiin kirjoitettuun muotoon. Litteroitu aineisto luokiteltiin ja muodostetuista luokista yhdisteltiin teemoja, joiden kautta raportoitii varsinaiset tulokset.

Riskianalyysissä tunnistettiin mahdolliseksi riskiksi ryhmähaastatteluiden aikataulun pettäminen. Tähän riskiin projektipäällikkö varautui etukäteen suunnitelmallisuudella; ryhmähaastattelujen ajankohdat sovittiin hyvissä ajoin ja vaihtoehtoiset ajankohdat haastateluille mietittiin myös etukäteen. Suunnitelmallisella aikataulutuksella varmistettiin myös tulosten litteroinnin ja analysoinnin onnistuminen suunnitelman mukaisesti.

#### 5.1.1 Ryhmähaastatteluiden toteutus

Ryhmähaastatteluiden aloittamisesta tiedotettiin työyhteisölle kuukausikokouksessa 18.2.2016, jolloin esitettiin tutkimustiedote (Liite 3). Tämän jälkeen jokaiselle työntekijälle lähetettiin sähköpostitse saatekirje (Liite 4). Haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista ja kaikilta osallistuneilta pyydettiin kirjalliset suostumukset haastatteluun osallistumiseen.

Ryhmähaastattelut toteutettiin 10.3.–14.4.2016 välisenä aikana. Tuona aikana suoritettiin yhteensä 9 ryhmähaastattelua, joihin osallistui yhteensä 32 haastateltavaa. Haastattelut toteutettiin Länsirannikon Työterveys Oy:n tiloissa, ammattiryhmäkokouksien yhteydessä. Ammattiryhmäkokousten yhteydessä tehtävät haastattelut oli helppo järjestää aikataulullisesti ja tämä oli myös kustannustehokas ratkaisu. Kaikki ammattiryhmät (työterveyshoitajat, työterveyslääkärit, työfysioterapeutit, työpsykologit, sairaanhoitaja sekä toimistohenkilöstö) olivat edustettuina niin Varsinais-Suomesta kuin Satakunnasta. Aikataulullisista haasteista johtuen Satakunnan henkilöstön ryhmähaastattelut toteutettiin etäyhteyden välityksellä Lync-palvelun kautta. Etäyhteyden kautta oli puheyhteys, mutta ei näköyhteyttä. Kestoltaan ryhmähaastattelut olivat noin 20–30 minuuttia, ryhmän koosta ja aktiivisuudesta riippuen.



Ryhmähaastatteluiden runko suunniteltiin kahden teeman alle:

Teema 1: Sisäisen viestinnän haasteet ja tiedonkulku nyt

Teema 2: Toiveet uuden intranetin käyttöönottoon ja sisältöön liittyen

Ryhmähaastattelun runko (Liite 5) ja siinä olevat teemoittain suunnitellut apukysymykset toimivat haastattelijan apuna. Haastattelijana toimi jokaisessa haastattelussa projekti-päällikkö eli Länsirannikon Työterveys Oy:n Varsinais-Suomen alueen vastaava työterveyshoitaja.

Haastattelujen jälkeen haastattelun nauhoitteet litteroitiin, eli muutettiin kirjoitettuun muotoon sanasta sanaan mahdollisimman pian haastattelun jälkeen. Tämän jälkeen litteroituun materiaaliin paneuduttiin ja aineistoa analysoitiin luokittelemalla vastaukset värikoodein seuraaviin teemoihin:

1. Käytössä olevat sisäisen viestinnän ja tiedonkulun välineet
2. Tärkeimmiksi koetut sisäisen viestinnän välineet ja perustelut
3. Koetut haasteet sisäisessä viestinnässä
4. Intranetin käyttöönotossa nähtäviä hyviä puolia
5. Huomioitavaa intranetin käyttöönotossa
6. Toivottuja sisältöjä/toimintoja intranetiin tai viestintään liittyen

Näistä teemoista koostettiin ryhmähaastattelujen lopulliset tulokset ja tehtiin johtopäätökset joiden pohjalta intranetin rakentaminen ja kehittäminen eteni.

Intranetin rakentamisessa haluttiin painottaa henkilöstön osallisuutta ja tehdä intranet käyttäjiä palvelevaksi. Ryhmähaastattelut oli yksi vaihe henkilöstön mukaan ottamista kehittämisprojektiin. Ryhmähaastattelujen tulokset raportoitiin projektin ohjausryhmälle 20.4.2016 ja tämän jälkeen tulokset käsiteltiin työyhteisön kanssa työhyvinvointipäivällä 22.4.2016.

### 5.1.2 Ryhmähaastattelujen tulokset

Ryhmähaastatteluiden pohjalta Länsirannikon Työterveys Oy:n sisäisen viestinnän välineiksi tunnistettiin kasvotusten käytävän keskustelun lisäksi sähköposti, Lync- ja Sparks-pikaviestimet, puhelin, postilokeroihin laitettavat viestit, tietokoneiden verkkolevyasemat, kokoukset sekä kokousmuistiot. Lisäksi sisäisen viestinnän välineiksi tunnistettiin potilaskertomustekstit, potilastietojärjestelmässä olevat muistiot ja kalenteri, sähköpostin kalenteri, toimitusjohtajan viikko/kuukausikirje, Länsirannikon Työterveys Oy:n nettisivut sekä ilmoitustaulut sekä kahvipöydällä olevat laput ja tiedotteet.

Sähköisistä välineistä tärkeimpinä pidettiin sähköpostia, tietokoneen välityksellä käytettäviä pikaviestimiä (Lync) sekä puhelinta. Etätoimipisteissä työskentelevien kohdalla puhelimen sekä sähköisten viestintävälineiden käyttö korostuu. Vaikka sähköisiä viestintävälineitä käytetään paljon, henkilökohtaisen kontaktin ja kasvotusten käytävän keskustelun arvo nähtiin edelleen korkeana:

"Ainaki must palaverit on varmaan kaikkein tärkein. ...se henkilökohtainen tapaaminen, tai se et näkee sen jonku ihmisen et voi sit keskustel. ...ku näkee jonku ihmisen ni siin voi tehdä ne kysymykset ja saa sen vastauksen heti."

Haasteita sisäiseen viestintään ja tiedonkulkuun toivat uuden, tulevan tiedon suuri määrä, ajanpuute ja kiire:

"Haasteena on varmaan se et joka puolelta tuppaa tulemaan niit viestejä ja infoo... Et miten pystyy siihen kaikkeen niinku vastaamaan."

"monta kertaa ku sitä sähköpostii tulee paljo ja jos et sä kerkii heti siihen reagoimaan ni sit tuntuu jo et tää asia on tainnu mennä ohi jo."

Haastatteluissa tuotiin esiin viestintäosaamisen merkitys sisäisessä viestinnässä; osaamistason vaihtelu viestintävälineiden käytössä koettiin vaihtelevaksi ja lisäkoulutusta jo olemassa olleiden sähköisten välineiden käyttöön toivottiin. Myös viestintätapojen erilaisuus tuotiin yhtenä viestinnän haasteena esiin:

"...siinä kyllä kattoo että kenen kanssa asioi, mutta mä tiän - oon oppinut huomamaan ketkä vastaavat sähköpostiin, ketkä lukee sitä ja vastaa nopeasti niin niitten kanssa on tää sähköposti se on todella näppärä. Ja sitten on ihmisiä ketkä hakee sitten käsiinsä."

Asiakasasioihin liittyvässä sisäisessä viestinnässä nostettiin esiin tietosuoja-asiat sekä asiakasvastaanottotyön vaikutus. Erityisesti kiireellisissä asioissa henkilön tavoittaminen asiakastyön häiriintymättä koettiin ajoittain haasteelliseksi. Kirjallisen ja/tai sähköisen viestimisen heikkoutena nähtiin, että välittäjä ei aina saa varmuutta siitä milloin vastaanottaja saa tiedon. Tähän liittyen myös henkilöstön poissaoloihin liittyvät haasteet tiedonkulun toteutumisessa tulivat haastatteluvastauksissa esiin; poissaolija jää kirjallisesti välitetyn tiedon varaan, kuten muistioiden tai sähköpostiviestien varaan. Tällöin on vaarana että viesti välittyy eri tavalla kuin henkilökohtaisessa kontaktissa.

Viestintä Varsinais-Suomen ja Satakunnan yksiköiden välillä koettiin vähäiseksi ja tämän toivottiin lisääntyvän tulevan intranetin kautta. Intranetin käyttöönoton toivottiin lisäävän toiminnan yhtenäistymistä, ajantasaisen tiedon löytämistä sekä paremmin hallintoa tiedonsaantia ja jakamista. Toiveena oli arjen viestinnän helpottuminen.

"Siis eihän tääl pääs oo ollu mitään hajuu Porin asioista tällä hetkellä. Et se on tosi mielenkiintosta et päästään samalle alustalle. Ja sitä kautta tulee niinku se yhteisten asioiden viestintä."

"...päivittäisten sähköpostien lähettäminen tietyistä asioista voisi vähentyä."

Oletetusti intranetin käyttöönotto tuo myös mukanaan huolenaiheita; näitä välittyi myös haastatteluiden kautta. Pääosin huolenaiheet liittyivät intranetin hallintaan ja päivittämiseen.

"Mut tietysti se et kuka intraan laittaa tekstejä. ... Kenen kautta ne kulkee? Miten ne laitetaan? Onks siel jotain semmosii asioita mitä pitäis päivittää muiden kuin muutaman henkilön?"

Toiveena henkilöstöltä nousi saada osallistumismahdollisuuksia intranetin kehittämiseen, sekä intranetin rakentaminen rauhallisesti jotta sisällön määrä ja laatu pysyy hallinnassa. Lisäksi toivottiin että intranetillä on selkeä hallinta ja vastuuhenkilöt. Ulkoasun osalta toivottiin selkeyttä ja loogisuutta joka tukee asioiden löytämistä. Lisäksi tuotiin esiin toive siitä, että jo suunnitteluvaiheessa kiinnitettäisiin ulkoasun suunnittelussa huomiota tekstin kokoon sekä sivuston värimaailmaan. Sisällöllisissä asioissa toivottiin painotuksia ammatillisiin asioihin ja sisältöihin sekä henkilöstöasioihin ja lomakkeisiin; kevyemmät sosiaaliset sisällöt kuten kirpputori ja keskustelupalsta eivät olleet toiveissa ensisijaisia, mutta näitä ei myöskään kokonaan tyrmätty. Pääpaino intranetiin liittyvissä toiveissa oli toiminnan yhtenäistäminen; ajantasaisen tiedon ja ohjeiden saamisen mahdollistuminen kaikille.

## 5.2 Intranetin rakentaminen

Intranetin rakentamisen ensimmäinen sisäisen projektiryhmän kokous pidettiin 9.3.2016 ennen ryhmähaastatteluiden aloittamista. Tällöin projektipäällikkö kävi läpi projektisuunnitelmaa ja alustavaa aikataulua. Intranetin otsikkorunko oli ensimmäinen työstettävä tehtävä. Otsikkorunkoa työstettiin laatukäsikirjan pohjalta sisäisessä projektiryhmässä ja tavoitteena oli saada alustava otsikkorunko toimitettua palveluntarjoajalle 11.4. mennessä. Otsikkorunkoa työstettäessä tiedostettiin, että ryhmähaastatteluiden vastauksien pohjalta otsikkorakennetta tarvittaessa muutettaisiin. Kokoontuminen yhdessä palveluntarjoajan sovellusasiantuntijan kanssa otsikkorungon käsittelyä ja teknistä toteutusta varten toteutui 14.4.2016.

Eräs tärkeä osa intranetin rakentamista oli intranetin nimeäminen. Myös tässä vaiheessa haluttiin myös osallistaa henkilöstöä ja viritellä tulevaan intranetiin. Kehitteillä olleen intranetin nimeäminen tapahtui kehittämispäivän 22.4.2016 yhteydessä, jolloin ryhmähaastatteluiden tuloksetkin käsiteltiin. Henkilöstö sai esittää nimiehdotuksia ja kaikista ehdotuksista äänestettiin voittaja. Voittajanimi muodostui ehdotuksesta, jossa yhdistettiin Länsirannikon Työterveys Oy:n suurimpien toimipisteiden sijaintikaupungit Turku ja Pori; intranetin nimeksi valittiin: "Turpo".

Laatukäsikirjan mukaan laadittua otsikkorunkoa tarkasteltiin Länsirannikon Työterveys Oy:n sisäisen projektiryhmän toimesta ryhmähaastatteluiden tuloksien valmistumisen jälkeen. Otsikkorakenteeseen ei tullut suuria rakenteellisia muutoksia haastatteluiden pohjalta, mutta otsikointiterminologiaa tarkasteltiin selkeyden ja loogisuuden kannalta kriittisesti - tavoitteena oli saada otsikoinnista mahdollisimman selkeä. Ensimmäinen koko projektiryhmän palaveri, jossa mukana palveluntarjoajan sovellusasiantuntija, pidettiin 11.5.2016. Tällöin esiteltiin ensimmäinen versio intranetin pohjasta ja tarkennettiin projektin aikataulua sen mukaan, miten palveluntarjoaja pystyi intranetin teknisen rakentamisen toteuttamaan. Lisäksi käytiin läpi ulkoasuseikkoja ja sovittiin intranetissä käytettävä värimaailma. Intranetin ensimmäinen työpaja pidettiin 21.6.2016. Tähän työpajaan osallistui koko projektiryhmä. Tällöin sovellusasiantuntija koulutti muun projektiryhmän intranetin tekniseen käyttöön ja sisällön rakentamiseen. Samalla suunniteltiin intranetin jatkotyöstö.

Sisäinen projektiryhmä työskenteli alusta lähtien kokoontuen 1-4 kertaa kuukaudessa, tarvittaessa pienempinä kokoonpanoina. Lisäksi projektiryhmän jäsenet työskentelivät

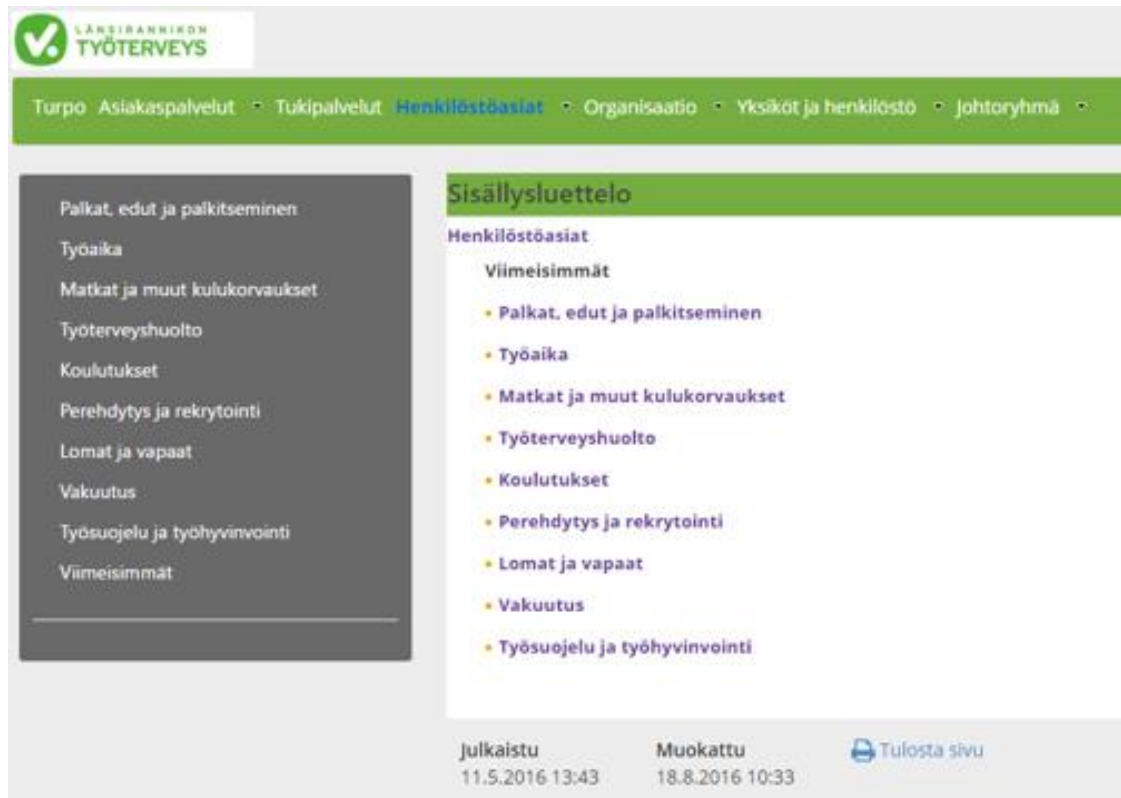
itsenäisesti oman aikataulunsa mukaan intranetin parissa. Oman haasteensa intranetin sisällön rakentamisvaiheeseen toi palveluntarjoajan vaihdoksen aiheuttama aikataulu-muutos: intranetin sisällön rakentaminen ajoittui suunnitelmamuutoksen vuoksi kesäai-kaan, jolloin kesälomat vaikuttivat projektiryhmän työskentelyyn. Intranetin sisällön ra-kentaminen aloitettiin Länsirannikon Työterveys Oy:n sisäisillä asioilla, kuten henkilöstö-asioilla, lomakkeilla ja ohjeilla. Intranetin sisällöllisen rakentamisen yhteydessä päivitet-tiin lähes kaikki organisaation henkilöstölomakkeet, kuten esimerkiksi koulutushakemus-lomakkeet ja lomahakemukset. Tästä syystä intranetin sisällölliseen rakentamiseen kului aikaa enemmän kuin jos olemassa oleva sisältö olisi vain siirretty intranettiin. Käytän-nössä intranetin kehittäminen onnistui aikataulun mukaan.

Intranetin käyttöönotto oli suunniteltu tehtäväksi asteittain. Käyttäjäkoulutuksen tarvetta arvioitiin jo projektin aikana mutta lopulta erillistä käyttäjäkoulutusta loppukäyttäjille ei nähty tarpeelliseksi. Tähän päätökseen päädyttiin koska kaikilla käyttäjillä oli ennestään kokemusta intranettien käytöstä ja koska asteittaisen käyttöönoton myötä käyttäjillä oli mahdollisuus tutustua ja opetella intranetin käyttöön vähitellen. Käyttäjien mahdollinen tuen tarve käytön alkuvaiheessa kuitenkin tiedostettiin ja koko projektiryhmä valmistautui käyttöönottoon liittyviin tukipyyntöihin ja yhteydenottoihin. Käyttäjäkoulutuksen tarvetta ja toteutusta arvioitiin uudelleen käyttöönoton jälkeisten yhteydenottojen perusteella.

Intranet julkaistiin käyttäjille kuukausikokouksessa 18.8.2016. Intranetin julkaisuvai-heessa intranetin ulkoasu oli vielä kehitteillä, mutta värimaailma oli suunnitellun mukai-nen. Käyttöönoton yhteydessä henkilöstöä muistutettiin myöhemmin tehtävästä intra-netiä koskevasta kyselystä ja henkilöstöä pyydettiin välittämään intranetin kehittämistä edistäviä toiveita ja ajatuksia projektiryhmälle. Henkilöstöä kannustettiin myös aktiivisesti ottamaan yhteyttä projektiryhmän jäseniin mahdollisissa ongelmatilanteissa. Koska yh-teydenottoja projektiryhmän jäseniin intranetin käyttöön liittyvissä kysymyksissä tuli ver-rattain vähän, ei erillistä käyttäjäkoulutustilaisuutta järjestetty myöskään käyttöönoton jäl-keen, vaan käyttäjäopastusta annettiin joustavasti käyttäjien henkilökohtaisten tarpeiden mukaan.

Suunnitellusti käyttöönottovaiheessa ensimmäisenä käytettävissä olivat etusivu, josta navigointi edelleen tapahtui. Etusivu sisälsi pääotsikkorungon lisäksi ajankohtaiset tie-dotteet, kalenterin sekä pikalinkit joiden kautta siirtyminen oletetusti käytetyimpiin intra-netin sisäisiin ja ulkoisiin sivustoihin tapahtui. Lisäksi käyttöönottovaiheessa käytettä-vissä oli henkilöstöasioita koskevat osiot (Kuva 2) jotka sisälsivät muun muassa työsuh-delomakkeet ja ohjeet näiden käyttöön. Lisäksi käytettävissä olivat organisaation sisäiset

yhteystiedot ja aluejaot sekä tukipalvelu-osio, jossa löytyi muun muassa eri toimintojen vastuuhenkilöt ja heidän yhteystietonsa. Pian käyttöönoton jälkeen lisättiin käytettäväksi kokousmuistiot-osio.



Kuva 2. Länsirannikon Työterveys Oy:n intran henkilöstöasiat-osio julkaisuvaiheessa.

### 5.3 Kysely

Noin kolme kuukautta intranetin käyttöönoton jälkeen toteutettiin survey-kysely, käyttäen webpropol-työkalua. Kyselyn tavoitteena oli kartoittaa käyttäjien kokemuksia intranetistä ja koota toiveita intranetin edelleen kehittämiseksi. Kysely on tärkeä tapa kerätä ja tarkastella tietoa muun muassa ihmisten toiminnasta, mielipiteistä ja asenteista ja kyselyn etuna on laajan tutkimusaineiston tehokas kerääminen sekä aineiston nopea käsittely ja analysointi (Hirsjärvi ym. 2007, 190; Vehkalahti 2008, 11).

Kyselyn tutkimuskysymyksiä olivat:

1. Mikä on intranetin käyttöaste ja käytetyimmät osiot?
2. Mikä on käyttäjien näkemys intranetin ulkoasusta ja käytön selkeydestä?
3. Mikä on käyttäjien näkemys intranetin käytössä olevien sisältöjen määrästä ja laadusta?
4. Mitä kehittämisehdotuksia tai toiveita käyttäjillä on intranetille ja sen käytön kehittämiseksi?

Kyselyn etuna on se, että niiden avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto, jolla voidaan kysyä monia asioita. Kysely on menetelmänä tehokas, koska se säästää tutkijalta aikaa ja vaivainnäköä. Kyselyn haittapuolena on se että lomakkeen laatimiseen vaaditaan tutkijalta sekä aikaa että tietoa ja taitoa. Kyselyn heikkoutena voidaan myös pitää sitä, ettei voida varmistua siitä miten vakavasti vastaajat ovat tutkimukseen suhtautuneet, miten vastaajat ovat perehtyneet kysyttävänä olevaan aiheeseen tai miten onnistuneita annetut vastausvaihtoehdot ovat olleet vastaajien näkökulmasta. Joissakin tapauksissa myös kyselyiden kato, eli vastaamattomuus nousee suureksi. (Hirsjärvi ym. 2007, 190.)

Tutkimuksen aihe on tärkein vastaamiseen vaikuttava seikka, mutta lomakkeen laadinnalla ja kysymysten tarkalla suunnittelulla voidaan tehostaa kyselyn onnistumista (Hirsjärvi ym. 2007, 193). Intranetiä koskevassa kyselyssä käytettiin useampia mittaustasoja sekä vastustapoja. Kyselyn (Liite 7) kysymykset tarkentuivat ryhmähaastattelusta nousseiden teemojen pohjalta. Kyselyssä käytettiin luokittelua jossa vastaaja saattoi valita vain yhden vaihtoehdon, mutta muun muassa intranetin osioiden käyttöastetta selvitettäessä annettiin vastaajille mahdollisuus valita niin monta vaihtoehtoa kuin halusi. Koska kyselyssä oli tavoitteena mitata myös käyttäjien mielipiteitä ja asennetta käytettiin useammassa osiossa järjestysasteikkoa; tarkemmin viisiportaista Likertin asteikkoa jossa vastaaja saa valita asteikosta miten voimakkaasti hän on asetetun väittämän kanssa samaa mieltä tai eri mieltä. (Hirsjärvi 2007, 195; Vehkalahti 2008, 27–28, 35). Kyselyssä käytettiin suljettujen ja valmiita vastausvaihtoehtoja sisältävien osioiden lisäksi avoimia osioita, joihin pystyi vastaamaan vapaamuotoisesti. Vehkalahden (2008) mukaan kyselytutkimuksessa käytetään yleisimmin suljettuja vaihtoehtoja, mutta myös avoimia tarvitaan. Valmiit vaihtoehdot helpottavat ja selkeyttävät mittauksia sekä tietojen käsittelyä, mutta joissain tilanteissa avoimet vastaukset toimivat suljettuja vaihtoehtoja paremmin;

Avovastauksissa saatetaan saada tärkeää tietoa joka muuten jäisi havaitsematta. Välttämättömiä avoimet osiot ovat tilanteissa, joissa vaihtoehtoja ei voida luetella. (Vehkalahti 2008, 24–25.) Kyselyn kysymysten asettelussa pyrittiin selkeisiin ja yksityiskohtaisiin sanamuotoihin.

Kyselyn perusjoukon muodostavat ne, joista tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita ja tutkimuksen otoksen muodostavat valituiksi tulleet vastaajat, joiden perusteella vastauksia voidaan yleistää koskemaan koko perusjoukkoa (Vehkalahti 2008, 43). Tämän kehittämisprojektin osana tehdyn, intranetiä koskevan kyselyn kohteena oleva perusjoukko (eli Länsirannikon Työterveys Oy:n henkilöstö) oli niin pieni, että kyselyn otanta käsitti koko perusjoukon.

### 5.3.1 Kyselyn toteutus

Tiedotusta suoritettavasta kyselystä tehtiin useammassa vaiheessa. Kyselystä informoitiin henkilöstöä jo ryhmähaastatteluvaiheen tiedotuksen yhteydessä, sekä intranetin käyttöön otosta kerrottaessa 18.8.2016. Tarkempi tiedotus kyselyn aloituksesta tehtiin suullisesti Länsirannikon Työterveys Oy:n kuukausikokouksessa 17.11.2016. Lisäksi henkilöstölle lähetettiin sähköpostitse kyselyn saatekirje (Liite 6) ennen kyselyn lähettämistä.

Kysely tehtiin sähköisenä webproppol-kyselynä. Verkkolomakkeen hyvänä puolena on että vastaukset tallentuvat suoraan sähköiseen muotoon, eikä niitä tarvitse erikseen tallentaa, mutta haasteena saattaa olla tavoitettavuusongelmat (Vehkalahti 2008, 48). Länsirannikon Työterveys Oy:n henkilöstölle tehdystä verkkokyselyssä ei käytännössä tavoitettavuus ongelmaa ollut verkkokyselyn käytössä, koska kaikilla oli käytössään työkone, kysely lähetettiin työsähköpostiin ja kyselyyn sai vastata työajalla. Sähköinen linkki kyselyyn lähetettiin saatekirjeen kera sähköpostitse Länsirannikon Työterveys Oy:n henkilöstölle 29.11.2016. Kysely oli suunniteltu tehtäväksi kahden viikon aikana. Kyselyyn vastaamattomille lähetettiin sähköpostimuistutus 11.12.2016. Kahden viikon jälkeen vastausprosentti oli vielä matala, osittain lomien ynnä muiden poissaolojen vuoksi, joten kyselyn aukioloa jatkettiin. Uusi muistutusviesti vastaamattomille lähetettiin 19.12.2016. Lisäksi kyselyyn vastaamiseen kannustettiin ammattiryhmäkokouksissa sekä kuukausikokouksessa 22.12.2016. Kysely suljettiin 28.12.2016.



Kysely lähetettiin kaikkiaan 55 henkilölle. Vastauksia kyselyyn saatiin 28 kappaletta, vastaamatta jätti 27 ja vastausprosentiksi muodostui 51 %. Osittain vastaamattomuutta selittää kyselyn toteutuksen ajankohtaan osuneet poissaolot, kuten lomat ja sairauspoissaolot. Kyselyyn vastanneista turkulaisia oli 18 (64,29 %), porilaisia 6 (21,43 %) ja sivutoimipisteissä toimivia 4 (14,29 %). Sivutoimipisteissä toimivien vastaajien määrä haluttiin tietää, koska ryhmähaastatteluiden perusteella oli tuotu esiin että heidän osaltaan sisäisen viestinnän haasteissa oli erityispiirteitä fyysisestä sijainnista johtuen. Vastaajia oli kaikista ammattiryhmistä, mutta vastausprosentit vaihtelivat ammattiryhmittäin (Kuva 3)

<b>Ammattiryhmä (kpl yhteensä)</b>	<b>Vastanneita kpl</b>	<b>Ammattiryhmän vastaus%</b>	<b>%-osuus kaikista vastanneista</b>
Työfysioterapeutti (7)	6	86%	21,43 %
Työterveyshoitaja (20)	14	70%	50 %
Toimistohenkilöstö / sairaanhoitaja (6)	3	50%	10,71 %
Työterveyslääkäri (14)	4	29%	14,29 %
Työterveyspsykologi (4)	1	25%	3,57 %
Ammatinharjoittaja / muu (4)	0	0%	0 %

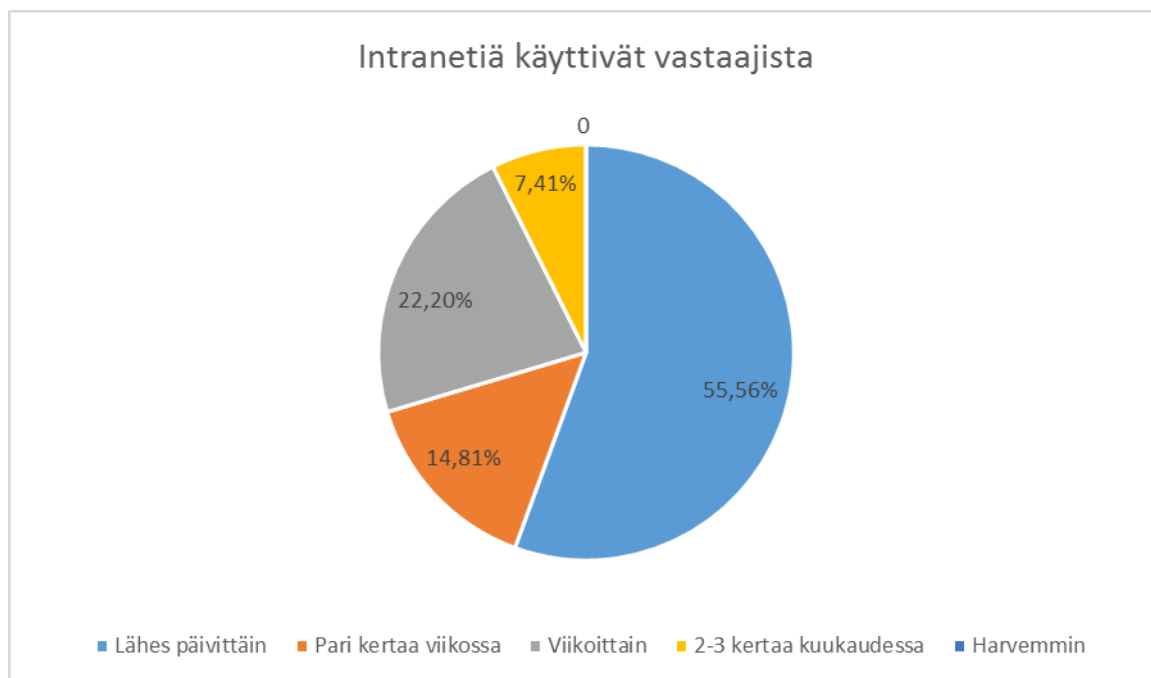
Kuva 3. Kyselyyn vastanneiden prosenttiosuudet ammattiryhmittäin ja kokonaisuutena.

Kyselyn vastaukset analysoi projektipäällikkönä toiminut Varsinais-Suomen alueen vastaava työterveyshoitaja. Analysointi aloitettiin selailemalla aineisto päällisin puolin. Tämän jälkeen kyselyn vastauksiin perehdyttiin syvällisemmin; tarkasteltiin vastaajien lukumäärää ja ammattiryhmäkohtaisia eroja vastausmäärissä, sekä varsinaisten vastausten keskiarvoja ja prosenttijakaumia sekä vastausten hajontaa. Kyselyn vastausten kooste esitettiin ensin projektiryhmälle, jotta intranetin edelleen kehittämistä saatiin mahdollisimman nopeasti suunnattua vastausten mukaisiin painopistealueisiin. Tämän jälkeen tulokset käsiteltiin ohjausryhmässä ja esiteltiin edelleen koko työyhteisölle projektipäällikön toimesta kuukausikokouksessa 23.2.2017.

### 5.3.2 Kyselyn tulokset

Intranetin käyttöaste oli hyvä: 28 kyselyyn vastanneesta kaikki paitsi yksi olivat käyttäneet intranetiä. Käyttämättömyyden syyksi tämä yksi vastaaja oli ilmoittanut, ettei ollut

vielä ehtinyt käyttää intranetiä. Intranetin käyttöasteesta kertoo myös vastaajien ilmoittama käyttöaste (Kuva 4).



Kuva 4. Kyselyyn vastanneiden intranetin käyttöaste.

Vastausten pohjalta intranetin kaikkia osa-alueita on käytetty tai niihin on tutustuttu. Intranetin käytetyimpiä osioita selvittävässä kysymyksessä vastaajilla oli mahdollisuus valita useita vaihtoehtoja. Vastausten tulokset ovat nähtävissä seuraavalla sivulla (Kuva 5) Kyselyn mukaan käytetyin osio oli Ajankohtaista-osio, joka sijaitsi intranetin etusivulla. Seuraavaksi eniten käytettiin etusivulla olevia pikalinkkejä, joiden kautta käyttäjät pääsivät kirjautumaan muun muassa käytettäviin potilastietojärjestelmiin, puhelinpalveluun sekä asiantuntija-sivustoille kuten Työterveyslaitoksen sivut tai Terveysportti. Kolmanneksi käytetyin osio oli kokousmuistiot, johon pääsi myös etusivulla olevan pikalinkin kautta. Käytännössä siis käytetyimmät osiot oli osattu nostaa intranetin etusivulle ja näiden tavoitettavuutta oli osattu helpottaa pikalinkkien kautta.

Osio(t):	% (27 vastaajaa, 75 annettua vastausta)
Ajankohtaista	74,07 %
Muut pikalinkit (mm. potilastietojärjestelmä, puhelinpalvelun kirjautumissivu, asiakkaiden intranetit, Altti, Terveysportti, Työterveyslaitos)	55,56 %
Kokousmuistiot	48,15 %
Lomat ja vapaat	37,04 %
Yhteystiedot	22,22 %

Kuva 5. Intranetin viisi käytetyintä osiota kyselyn vastausten mukaan.

Intranetin ulkoasu ja käytön selkeys oli vastausten keskiarvoja tarkasteltaessa hyvä, mutta hajontaa vastauksissa oli nähtävissä jonkin verran. Ulkoasuun liittyvissä seikoissa tekstin koko sai parhaan arvion. Tarkemmin vastanneiden arviot intranetin ulkoasusta ja selkeydestä esitetty alla (Kuva 6):

Ulkoasua ja selkeyttä koskevat väittämät:	1 = ei ollenkaan samaa mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä					Vastausten keskiarvo
	1 (N)	2 (N)	3 (N)	4 (N)	5 (N)	
Intranetin värit ovat miellyttävät	1	0	7	11	8	3,93
Intranetin teksti on sopivan kokoista	0	1	2	10	14	4,37
Intranetin otsikointi on selkeää	0	3	7	12	5	3,7
Intranetin valikot ovat helppokäyttöiset	1	1	9	10	6	3,7
<b>Yhteensä:</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>25</b>	<b>43</b>	<b>33</b>	<b>3,93</b>

Kuva 6. Intranetin ulkoasua ja selkeyttä koskevat kyselyvastaukset.

Avoimissa osioissa toivottiin vapaita kommentteja ja ehdotuksia intranetiin liittyen. Avoimissa vastauksissa intranetiin toivottiin muun muassa enemmän värejä ja kuvia, sekä vähemmän tekstiä. Avoimessa osiossa tuotiin lisäksi esiin, että sivujen yhdenmukaisuuteen tulisi kiinnittää huomiota; joillakin sivuille oli sisällön rakennusvaiheessa jäänyt käyttöön väärä fontti. Avoimissa vastauksissa tuotiin myös esiin, että otsikointi oli kohtalaisen selkeää, mutta kyselyn toteuttamisvaiheessa sisältöjä oli vielä melko vähän joten intranetin keskeneräisyys teki arvioinnista vastaajille haastavan. Lisäksi avoimissa vastauksissa tuotiin esiin että ajan ja käytön myötä intranetin selkeys avautuu käyttäjille paremmin:

"Oletan Turpon selkeytyvän sitä paremmin, mitä enemmän sitä käytän - tulee tutuksi."

Intranetin etusivu on tärkeä osa intranetiä ja oleellinen osa käytettävyyttä. Toimiva etusivu auttaa käyttäjiä löytämään etsimänsä, mutta huonosti toimiva tai palveleva etusivurakenne puolestaan saattaa lisätä käytön ongelmia. Tämän vuoksi kyselyssä haluttiin käyttäjiltä kysyä erikseen etusivua koskevia arvioita. Länsirannikon Työterveys Oy:n intran etusivua koskevissa vastauksissa (Kuva 7) oli nähtävissä jonkin verran jakautumista; keskiarvoisesti kuitenkin uuden intranetin etusivu sai hyvät arviot.

Etusivua koskevat väittämät:	1 = ei ollenkaan samaa mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä					Vastausten keskiarvo
	1 (N)	2 (N)	3 (N)	4 (N)	5 (N)	
Intranetin etusivu on selkeä	1	2	10	10	4	3,52
Intranetin etusivulla on oleelliset asiat	0	2	8	12	5	3,74
Etusivulta on helppo navigoida eteenpäin	1	3	9	9	5	3,52
<b>Yhteensä:</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>27</b>	<b>31</b>	<b>14</b>	<b>3,59</b>

Kuva 7. Intranetin etusivun arviot kyselyn vastausten pohjalta.

Avoimissa vastauksissa tuotiin esiin toiveita intranetin etusivun osalta kehittämisehdotuksia muun muassa Ajankohtaista-osion osalta:

"Ajankohtaista osiota olisi voinut enemmän rajata Turun ja Porin suhteen. Nyt kaikki samassa. Toki ajallisesti looginen, mutta silti ryhmittely voisi helpottaa lukemista."

Käyttäjäkokemukset intranetiä koskevaan kyselyyn vastanneiden kesken olivat pääosin positiivisia. Suurin osa vastaajista oli kokenut intranetin käytön selkeänä, helppokäyttöisenä ja nopeana. Myös sisältöjen määrään ja laatuun oltiin pääosin tyytyväisiä, mutta hajontaa vastauksissa (Kuva 8) oli nähtävissä.

Oletko kokenut Turpon...	1 = ei ollenkaan samaa mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä					Vastausten keskiarvo
	1 (N)	2 (N)	3 (N)	4 (N)	5 (N)	
selkeänä	1	2	8	12	4	3,59
helppokäyttöisenä	1	3	6	11	6	3,67
nopeana	0	6	5	11	5	3,56
sisältöjen määrän riittävänä	0	8	7	10	2	3,22
sisällöt laadukkaina	1	5	2	15	4	3,59

Kuva 8. Kyselyn käyttäjäkokemuksia kartoittavat vastaukset.

Suurin osa vastaajista piti sisältöjä ajantasaisina ja laadukkaina, mutta intranetin sisältöjen löydettävyyteen ja hyödynnettävyyteen liittyvien vastauksien perusteella näihin tulisi jatkossa panostaa. Yli puolet vastaajista (N=16) ei ollut hyödyntänyt hakutoimintoa. Hakutoimintoa käyttäneistä 2 oli sitä mieltä, että hakutoiminto ei toiminut hyvin, 9 vastanneista puolestaan oli tyytyväisiä intranetin käyttämäänsä hakuun. Avoimissa vastauksissa tuotiin esiin että haasteena hakutoiminnon käytössä on ollut oikean hakusanan löytäminen.

Vain viisi työntekijää 27 vastanneesta toivoi lisää käyttöopastusta intranetin käyttöön. Eniten käyttöopastusta toivottiin sisältöjen löytämiseen, eli siihen missä mitään sijaitsee, sekä sähköisten lomakkeiden käyttöön. Kyselyn toteutuksen aikana sähköisten lomakkeiden käytössä ilmeni teknisiä ongelmia, jonka vuoksi kaikki intranetin lomakkeet eivät toimineet toivotulla tavalla, tämä oletettavasti lisäsi toiveita sähköisten lomakkeiden käytön opastukseen.

”Mistä löytää mitään, esim. omissa paikallisissa kokouksissa voisi käsitellä vielä yksityiskohtaisemmin.”

”Toistaiseksi Turpon sähköisiä lomakkeita ei ole saanut auki, mm. lomahakemukset.”

Avoimissa vastauksissa tuotiin kuitenkin vahvasti esiin asenne siitä, että intranetin käytössä harjaantuu parhaiten ajan myötä, käyttämällä:

”Varsinaista käyttöopastusta tuskin tarvitsen, mutta aikaa ei ole vielä löytynyt riittävästi TURPOon tutustumiseen.”

”Lähinnä pitäisi itse paneutua siihen / käyttää sitä niin asiat selkeytyy ja on helppompaa löytää.”

"Käyttämällä oppii!"

Kyselyn lopussa pyydettiin vastaajia antamaan omia toiveitaan ja kehittämis ehdotuksiin intranetille. Vastauksissa tuotiin esiin sähköisten lomakkeiden käytön ja hyödynnettävyyden parantamisen lisäksi toivetta edelleen selkeyttämisestä ja ehdotettiin muun muassa Satakunnan ja Varsinais-Suomen osioiden erottelua esimerkiksi värikoodein. Eniten toivottiin asiakastyöhön liittyviä sisältöjä ja lomakkeita. Asiakastyöhön liittyviä osioita projektiryhmä olikin jo työstämässä kyselyn teon aikana. Kaiken kaikkiaan avoimista vastauksista saatiin projektiryhmälle todella hyviä suuntaviivoja intranetin jatkotyöstöön ja lisäksi todella tarkkojakin käytännönläheisiä kehittämis ehdotuksia, kuten sivustojen sisällöllisiä toiveita. Avoimissa palaute-osioissa tuotiin esiin myös jokunen vahvasti kriittinen näkökanta:

"Saan sen vaikutelman, että Turpo on otettu käyttöön hätiköimällä ja sisältö on "vähän mitä sattuu", jotta saadaan jotain sisältöä esille nopeasti, mutta vielä se ei ainakaan palvele. Kun muutaman kerran hakee turhaan jotain tietoa eikä sitä löydä Turposta, niin seuraavalla kerralla tiedon hakee muualta ja varsinkin, jos Turposta löytyvä tieto ei ole ajantasalla. Itselläni Turpon käyttö rajoittuu tällä hetkellä ainoastaan siihen, että luen Ajankohtaisia ja käytän linkkiä kirjautuakseni Acuteen."

Pääosin kyselyn kautta projektiryhmälle välitetty palaute oli kuitenkin positiivista ja kiittävä:

"Kriittisistä arvioista huolimatta Turpo on hyvä edistysaskel, mutta vaatii edelleen kehittämistä ja aktiivista ylläpitoa."

"Hienoa, että olemme saaneet hienon Turpon käyttöömme ja kehitys edelelen jatkuu samaan suuntaan."

"Hyvä asia että on saatu omat intranet-sivut, kiitos projektiryhmälle. Työstäminen varmasti edelleen jatkuu, jotta saadaan sivuista mahdollisimman selkeät, toimivat ja tiedon hakua nopeuttavat."

"Hyvä ,että on olemassa oma intranetti. Nyt vain pitää opetella hyödyntämään sen tuomaa informaatiota ja mahdollisuuksia. Kiitos työryhmälle!"

Kyselyn tulokset raportoitiin vastausten analysoinnin jälkeen tammikuussa 2017 ensin projektiryhmälle sekä ohjausryhmälle ja tämän jälkeen koko työyhteisölle kuukausikouksessa 23.2.2017. Projektiryhmälle raportointia tehtiin useammassa osassa, jotta

vastauksista saadut kehitysehdotukset saatiin käsiteltyä riittävällä tarkkuudella kehittämistyötä tukien. Henkilöstölle annetussa kyselytulosten tiedotustilaisuudessa lisäksi raportoitiin kyselyvastausten pohjata jo tehdyistä ja suunnitelluista kehitystoimenpiteistä sekä annettiin muutamia käytännön vinkkejä intranetin käyttöön. Tällöin myös kannustettiin henkilöstöä edelleen tuottamaan kehitysehdotuksia projektiryhmälle ja viestimään aktiivisesti mahdollisista ongelmatilanteista intranetin käytössä.

## 6 KEHITTÄMISPROJEKTIN ARVIOINTI JA POHDINTA

Kehittämiprojektin tarkoituksena oli käyttöönottaa Länsirannikon Työterveys Oy:lle uusi sisäinen intranet ja tavoitteena kehittää organisaation sisäistä viestintää ja tiedonkulkua. Projektille asetetut tavoitteet saavutettiin. Käytännössä kehittämiprojektin tuotoksena kehitetty intranet ei ole kokonaisuudessaan valmis kehittämiprojektin päättyessä, mutta projektisuunnitelmaa tehtäessä oli tiedostettu että intranet on jatkuvasti edelleen kehitettävä työkalu, eikä tavoitteena ollut sisällön tuotannon täysi valmius projektin päättyessä. Intranetin ylläpito ja edelleen kehittäminen jatkuu luonnollisesti myös kehittämiprojektin päättymisen jälkeen. Intranet on viestintävälineenä jatkuvaa ylläpitoa vaativa työkalu, jonka käyttöä on mahdollisuus kehittää käyttäjien muuttuvien tarpeiden mukaiseksi.

Aikataulullisesti kehittämiprojekti ei edennyt täysin alkuperäisen suunnitelman mukaan, johtuen intranet-palveluntarjoajan vaihtumisesta. Käytännössä palveluntarjoajan vaihtuminen viivästytti intranetin käyttöönottoa noin kolme kuukautta, koska valittu palveluntarjoaja ei voinut sitoutua toteutukseen alkuperäisen aikataulun mukaisesti. Hyötynä palveluntarjoajan vaihdoksesta oli, että intranet on rakennettu tiiviimmin käyttäjien kanssa yhteistyössä, ja myös jatkoylläpito tapahtuu tiiviissä yhteistyössä palveluntarjoajan kanssa. Kehittämiprojektin aikana saatujen kokemusten mukaan yhteistyö palveluntarjoajan kanssa toimi hyvin. Tutkimusosioiden osalta suunniteltu aikataulut onnistui paremmin; ryhmähaastattelujen osalta aikataulu toteutui suunnitelmien mukaisesti, ja intranetin käyttöönoton jälkeinen kyselyn aloitus siirtyi käyttöönoton siirtyessä, mutta toteutus tapahtui aikataulullisesti hyvin. Kysely oli alun perin suunniteltu toteuttavaksi kahden viikon aikana mutta jo suunnitteluvaiheessa tiedostettiin, että tässä aikataulussa tullaan tarvittaessa joustamaan, mikäli vastauksia ei saada riittävästi. Kyselyn vastausajan jatkoon oli etukäteen varauduttu.

Kehitetyn intranetin kautta on mahdollista viestiä ajantasaisesti koko henkilöstölle se tieto joka halutaan avoimeksi, mutta viestintäteknologian käyttö tuo mukanaan avoimuuden riskitekijöitä. Riskinä on avoimuuden nimissä aiheutettu informaation määrän paljous, joka aiheuttaa sen että tietomäärään hukkuu oleellinen tieto ja tieto pirstaloituu. (Puro 2004, 131–135.) Tämän riskin hallinnan osalta on tärkeää, että sisällöntuottajia on rajoitetusti, sekä se että sisällöntuottajilla ja -päivittäjillä on yhtenevät näkemykset siitä, millä tavalla ja mitä tietoa intranetiin tuotetaan. Tämä edellyttää intranetin ylläpidolta ak-



tiivista kommunikointia ja jatkuvaa toiminnan tarkastelua. Tärkeää on tietysti loppukäyttäjien koulutus ja opastus. Länsirannikon Työterveys Oy:lle tehdyn intranetin käyttöönotossa ei koettu tarvetta erilliselle loppukäyttäjien käyttökoulutukselle, koska intranetin käyttö oli koko henkilöstölle tuttua.

Yhtenä riskinä voi olla myös työyhteisön moniarvoistuminen epämielikkäällä tavalla, mikäli tiedon saantia koordinoidaan entistä tiukemmalla tavalla niin että toiset tietävät enemmän kuin toiset, koska heillä on paremmat mahdollisuudet päästä tiedon ääreen. Sähköisten ja konventionaalisten viestintäkanavien välille tulisikin löytää avoimuuden yhteydessä selkeä roolijako. (Puro 2004, 131–135.) Tämän riskin hallinta on tärkeää intranetin hallinta- ja käyttöoikeuksia mietittäessä. Kehittämisprojektin aikana intranetin käyttäjäoikeuksia tarkasteltiin useampaan kertaan ja on tiedostettu, että intranetin kehittymisen myötä ja organisaation muiden muutosten ja tarpeiden myötä intranetin pääkäyttäjä- ja sisällönhallintaoikeuksia tulee myös päivittää. Intranetin kehittämisprojektin aikana sisällöntuotannon käyttäjäoikeuksia lisättiin asteittain, sitä mukaa kun eri osiot valmistuivat ja uusia sisällöntuottajia tai -päivittäjiä tarvittiin. Tällöin oli myös tarpeen antaa käyttäjäkoulutusta sisällöntuottajille. Koska kyseessä oli suhteellisen pieni työyhteisö, annettiin sisällöntuottajille/-päivittäjille koulutusta henkilökohtaisesti.

Intranetin käyttäjäkoulutusten tulee olla käyttäjälähtöisiä. Länsirannikon Työterveys Oy:n intranetin käyttöönotossa ei loppukäyttäjille (eli vain lukuoikeudet omaaville työntekijöille) tarjottu erillistä käyttäjäkoulutusta, koska ryhmähaastatteluiden vastausten mukaan kaikilla käyttäjillä oli ennestään kokemusta muiden intranetien käytöstä. Käyttäjille tehdyssä kyselyssä käyttäjäopastuksen tarve kuitenkin jakoi mielipiteitä ja osa henkilöstöstä koki tarvetta lisäkoulutukselle. Avoimissa vastauksissa lisäksi ehdotettiin, että käyttäjäkoulutusta järjestettäisiin ammattiryhmäkokousten yhteydessä. Tämä koettiin hyväksi ehdotukseksi ja käyttäjäopastuksen jatkoon suunnittelu eteni kyselyn vastausten pohjalta.

Kyselyn vastausten pohjalta käyttäjät ovat ottaneet uuden intranetin hyvin vastaan ja intranetin kehittämiseen ollaan valmiita vaikuttamaan ja tuomaan kehitysehdotuksia. Vaikka kyselyn vastauksissa oli nähtävissä hajontaa, pääosin vastanneet olivat tyytyväisiä intranetiin ja jatkossa tulevia toimintoja ja sisältöjä odotettiin positiivisella asenteella. Intranetissä on mahdollisuuksia kasvaa ja kehittyä monella tasolla käyttäjiä palvelemaan suuntaan; työyhteisöltä tämä edellyttää kehittämismyönteisyyttä ja innovatiivisuutta sekä aktiivista viestintää monella tasolla intranetiin kohdistuvista toiveista ja tarpeista.

Kokonaisuutena Länsirannikon Työterveys Oy:n intranetin ylläpito ja kehittäminen jatkossa on tärkeää, jotta se palvelee käyttäjiä optimaalisesti. Tämä edellyttää aktiivisuutta ei vain intranetin ylläpidolta ja organisaation johdolta, vaan koko työyhteisöltä. Aktiivisella ja osallistavalla otteella kehittämisprojektin alusta asti on tavoiteltu henkilöstön sitouttamista intranetiin, ei vain sen käyttöön vaan myös sen kehittämiseen. Intranetin käyttöön ja siihen liittyvien asenteiden positiivisuuteen vaikuttaa moni asia; välineen toimivuus ja käytettävyyys, intranetin ylläpidon toimivuus, sekä myös johdon asenne. Toimiva intranet vaikuttaa positiivisesti sisäiseen viestintään ja tiedonkulkuun, mahdollistaa laadukkaan asiakaspalvelun ja tuottaa tätä kautta arvoa niin organisaation omalle henkilöstölle kuin asiakkaillekin.

Työyhteisöviestinnän merkityksen vahvistuminen on olennaista johtamisessa ja esimiestyössä (Juholin 2013, 13). Intranet voidaan nähdä johtamisen apuvälineenä, jonka kautta on mahdollista paitsi viestittää organisaation strategisia linjauksia, tavoitteita ja toiminnan muutoksia, myös vaikuttaa työtyytyväisyyteen ja yhteisöllisyyteen. Intranet ei kuitenkaan toimi yksinään, sisäisen viestinnän kehittämisen kokonaisuutena edellyttää käytössä olevien välineiden tarkastelua ja tarvittaessa myös toiminnan muutoksia viestinnässä. Intranet toimii osana sisäisen viestinnän kehittämistä, mutta vain jos välinettä hyödynnetään ja ylläpidetään aktiivisesti ja sen toimintaa tarkastellaan säännöllisin väliajoin; suositeltavaa on intranetiä koskevien käyttäjäkyselyiden tekeminen jatkossakin. Kyselyn sisältöä tulee jatkossa päivittää intranetin kehittämisen myötä, mutta kyselyä kehitettäessä tulee huomioida se, että muutokset eivät ehkäise vertailua aiempiin kyselyihin, jotta intranetin kehittymistä voidaan myös arvioida.

## 6.1 Ryhmähaastatteluiden ja kyselyn arviointi

Tutkimuksellisten osioiden suunnittelua, toteutusta ja tuloksia on kuvattu edellä sekä ryhmähaastatteluiden että kyselyn osalta. Koko kehittämisprojektin kannalta on silti mielekästä arvioida ryhmähaastatteluiden sekä kyselyn merkitystä koko kehittämisprojektin näkökulmasta. Seuraavassa arvioidaan haastatteluiden ja kyselyn luotettavuuteen liittyviä seikkoja sekä niistä saatujen tulosten hyödynnettävyyttä ja vaikutusta kehittämisprojektin etenemisen kannalta.

Kehittämisprojektin tutkimuksellisten osioiden luotettavuutta arvioitaessa tulee tarkastella monia seikkoja. Tutkimuksien luotettavuutta arvioitaessa voidaan puhua reliabiliteetin ja validiteetin käsitteiden kautta (Jyväskylän yliopisto 2010). Validiteetilla tarkoitetaan

tutkimuksen pätevyyttä, eli sitä mitataanko sitä mitä piti ja reliabiliteetti puolestaan liittyy mittaus- tai tutkimusmenetelmän luotettavuuteen ja toistettavuuteen, eli mittauksen kykyyn antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia (Hirsjärvi ym. 2007, 226; Hiltunen 2009, Jyväskylän yliopisto 2010). Näiden käsitteiden käyttöä laadullisen tutkimuksen piirissä on kritisoitu koska niiden ala vastaa lähinnä vain määrällisen tutkimuksen tarpeita, mutta validiteetin ja reliabiliteetin käsitteitä voidaan soveltaa tietyin osin myös laadullisessa tutkimuksessa (Tuomi & Sarajärvi 2002, 133–135; Jyväskylän yliopisto 2010).

Validiteetti on luotettavuuden kannalta ensisijainen peruste. Validiteetti on yleensä hyvä silloin, kun tutkimuksen kohderyhmä ja kysymykset ovat oikeat. Validiteetin arviointi kohdistaa yleensä huomionsa kysymykseen, kuinka hyvin tutkimusote ja siinä käytetyt menetelmät vastaavat sitä ilmiötä, jota halutaan tutkia. Validiteetti on oleellinen tulosten pätevyyden näkökulmasta. (Vehkalahti 2008, 41, Hiltunen 2009.) Kehittämishankkeen ryhmähaastatteluiden ja kyselyn validiteetti on hyvä. Kohderyhmä käsitti koko intranetiä käyttävän kohdejoukon, joten kohderyhmä on varmasti oikea ja tutkimusten perusjoukko oli 100 % kohderyhmästä. Tutkimusosastoiden osallistumisprosentti oli myös verrattain hyvä; ryhmähaastatteluihin osallistui noin 58 % koko henkilöstöstä ja kyselyn vastausprosentti oli 51 %. Kriittisesti voidaan suhtautua siihen, että organisaatiossa työskentelevät ammatinharjoittajat eivät osallistuneet ryhmähaastatteluihin, eivätkä myöskään vastanneet kyselyyn. Arvioitaessa luotettavuutta kysymysten näkökulmasta, voidaan näiden nähdä olevan myös valideja tarkasteltaessa haastatteluista ja kyselystä haettuja hyötyjä. Tutkimuskysymyksiin haettuja vastauksia saatiin sekä haastatteluilla että kyselyllä.

Reliabiliteetti ilmaisee sen miten luotettavasti ja toistettavasti käytetty mittaus- tai tutkimusmenetelmä mittaa haluttua ilmiötä. Reliabiliteetti on sitä parempi mitä vähemmän mittaukseen sisältyy mittausvirheitä. Tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan myös mittaustulosten toistettavuutta. (Vehkalahti 2008, 41, Hiltunen 2009.) Reliabiliteettia voidaan arvioida monella eri tavalla. Yksi reliabiliteetin arviointitapa on toistettavuus, mutta intranetiä koskevassa ryhmähaastatteluissa ja kyselyssä tutkimuskysymykset olivat sen tyyppisiä, että toistomittausreliabiliteetti ei ole relevantti, koska mitattavat asiat muuttuvat oletettavasti ajan kuluessa. Hyvään reliabiliteettiin kuitenkin pyrittiin tarkoituksenmukaisesti kiinnittämällä huomiota siihen että haastattelut suoritettiin huolellisesti ja sekä haastatteluissa että kyselyssä esitetyt kysymykset olivat yksiselitteisiä ja ymmärrettäviä. Haastattelun osalta reliabiliteettia näiltä osin tuki haastateltavien mahdollisuus tarkentaa kysyttyä asiaa haastattelun yhteydessä. Reliabiliteettiin liittyviä kysymyksiä pohdittiin

ryhmähaastatteluiden kaikissa vaiheissa. Kyselyn osalta reliabiliteettia olisi voinut nostaa käyttämällä kyselyssä esitestausta ennen sen käyttöä. Esitestausta ei kuitenkaan toteutettu aikataulupaineista johtuen. Kyselyn vastauksia analysoitaessa huomioitiin esitetauksen puuttuminen ja arvioitiin tämän mahdollista vaikutusta. Käytännössä kuitenkin näytti siltä, että kysymysten asettelu oli pääosin onnistunut ja vastaajat olivat ymmärtäneet esitetyt kysymykset oikein. Ainoastaan kyselyssä intranetin hakutoimintoa koskevassa avoimessa osiossa (kysymys numero 10) oli havaittavissa, että annetuista sanallisisista vastauksista (yhteensä 4 kappaletta) puolet koskivat muuta kuin hakutoimintoa. Nämä annetut sanalliset kommentit koskivat pääasiassa lomakkeiden toimintaa, jossa oli kyselyn toteutuksen aikana ollut käyttäjille haasteita, koska lomakkeiden avautumisessa oli teknistä ongelmaa. Lopullisten tulosten osalta tällä ei kuitenkaan ollut merkitystä, koska näitä vastauksia voitiin hyödyntää johtopäätöksiä tehtäessä ja lomakkeiden toimivuuteen liittyviä kommentteja osattiin jo etukäteen odottaa koska teknisten ongelmien tuomat käytön haasteet olivat tiedossa.

#### 6.1.1 Ryhmähaastattelujen eettisyys ja luotettavuus

Ryhmähaastatteluihin osallistuminen oli kaikille vapaaehtoista. Haastattelussa ei kysely henkilökohtaisia tai salassa pidettäviä asioita, joten haastattelulla ei nähdä olevan haitallisia vaikutuksia haastatteluihin osallistuneille. Ryhmätilanteessa on aina vaarana, että joku haastateltavista tulee loukatuksi tai esimerkiksi ryhmäpaineen vuoksi paljastaa itsestään asioita joita ei haluaisi (Mäntyranta & Kaila 2008, 1512). Hirsjärven ym. (2007, 201) mukaan haastattelun luotettavuutta saattaa heikentää se, että haastattelussa on taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia. Lisäksi ryhmähaastattelussa keskustelun suuntaan saattavat vaikuttaa mahdollisesti mukana olevat dominoivat henkilöt, ja tämä seikka tulee ottaa huomioon arvioitaessa johtopäätöksiä tehtäessä (Hirsjärvi ym. 2007, 206). Käytännössä ryhmähaastattelutilanteissa ei ollut havaittavissa paineistumista joka olisi vaikuttanut vastauksiin. Haastattelija pyrki omalla toiminnallaan huomioimaan ryhmän keskustelun tasapainoa muun muassa sijoittumalla fyysisesti niin että pysyi tarvittaessa kannustamaan kaikkia haastateltavia osallistumaan. Haasteena tältä osin oli etäyhteyden kautta tehdyt haastattelut Satakunnan henkilöstölle, koska näissä ei ollut kuvayhteyttä hyödynnettävissä. Kuvayhteyden puuttumisen vuoksi ei haastattelijalla ollut mahdollisuutta tulkita haastateltavien fyysisiä eleitä tai ilmeitä tukeakseen mahdollisesti varovaisempia vastaajia vastausten antamisessa. Ryhmähaastatteluiden litterointi-

ja analyysivaiheessa voitiin todeta että kaikki haastateltavat olivat osallistuneet keskusteluun, eikä mahdollisesti dominoivien henkilöiden vaikutuksia tullut esiin haastattelutilanteissa niin että näiden olisi arvioitu vaikuttavan tuloksiin merkittävästi.

Haastattelijan rooli ryhmähaastattelutilanteessa on tärkeä. Eettisyyden ja luotettavuuden varmistamiseksi haastattelijan tulee pysytellä itse mahdollisimman neutraalina toimijana, sekä tarkkailla mahdollisia vastauksiin vaikuttavia tekijöitä ja ottaa nämä tekijät huomioon johtopäätöksiä tehtäessä. Haastattelun luotettavuutta saattaa yleisesti heikentää se, että haastattelutilanteessa haastateltavilla on taipumus antaa sosiaalisesti suotavia vastauksia (Hirsjärvi ym. 2007, 201). Haastattelijana toimi Varsinais-Suomen vastaava työterveyshoitaja, joka toimi myös lähiesimiehenä osalle henkilöstöstä; tämän roolilla saattoi olla vaikutusta osaan ryhmähaastatteluista, mutta käytännössä haastattelijan arvion mukaan ryhmähaastattelutilanteissa ei ollut havaittavissa jännityksiä jotka olisivat vaikuttaneet vastausten luotettavuuteen.

Tulosten luotettavuutta tarkasteltaessa tärkeä osa on myös näiden analysointimenetelmä. Ryhmähaastattelut litteroitiin mahdollisimman pian haastatteluiden suorittamisen jälkeen, jotta haastattelutilanne oli tuoreena haastattelijan mielessä. Litteroinnin ja vastausten analysoinnin suoritti haastattelija. Tämä voidaan nähdä joko tuloksia vahvistavana tai heikentävänä tekijänä. Hyötynä oli, että vastauksia litteroitaessa oli helpompi päätellä kuka vastaajista oli äänessä, koska nauhoitteiden purkaja oli itse tilanteessa mukana haastattelijan roolissa. Haasteena voi olla haastattelijan haastattelutilanteessa tekemät mahdolliset virheellisetkin tulkinnat; tärkeää on että haastattelija tiedostaa oman roolinsa tuomat riskit jo ennen haastattelutilanteita sekä analysointivaiheessa ja pyrkii tietoisesti suhtautumaan objektiivisesti. Lisäksi tutkijan eettisiin velvollisuuksiin kuuluu se, että tutkimustulosten raportointivaiheessa tulokset raportoidaan mahdollisimman rehellisesti, huolellisesti ja tarkasti, samalla suojellen tutkittavia ja heidän anonymiteettiaan (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 21–23). Tätä periaatetta noudatettiin tarkasti koko projektin ajan. Tutkijan eettisen velvollisuuden noudattaminen näiltä osin korostui, koska haastattelijana toimi intranet projektin projektipäällikkö joka oli tiiviisti mukana intranetin rakentamisessa. Koska ryhmähaastatteluiden tuloksiin palattiin useaan otteeseen intranetiä työstettäessä, piti projektipäällikkö suurena prioriteettina sitä että vastauksiin viitattiin aina yleisellä tasolla.

### 6.1.2 Kyselyn eettisyys ja luotettavuus

Sekä luotettavuuden että eettisyyden näkökulmasta on tärkeää että tiedonkeruu tapahtuu objektiivisesti, oikeita välineitä käyttäen ja että kyselyn kysymykset on suunniteltu hyvin (KvantiMOTV). Tutkimuseettiset seikat otettiin huomioon jo sähköisen kyselylomakkeen (Liite 7) suunnitteluvaiheessa. Kyselyn rakenteessa huomioitiin kysymysten asettelun järjestys ja kysymysten muotoilussa varottiin tekemästä kysymyksistä johdattavia. Sähköisen kyselyyn vastaaminen oli vastaajille vapaaehtoista ja kyselyyn vastaamisen saattoi jättää kesken, eikä kyselyyn vastaaminen aiheuttanut vastaajille haittaa. Eettisyyden kannalta tärkeää on se, että kyselyt käsiteltiin luottamuksellisesti ja kehittämishankkeen valmistuttua kyselylomakkeet hävitettiin asianmukaisesti.

Kyselyssä käytetyt eri mittaus- ja vastaustavat lisäävät kyselyn luotettavuutta. Järjestysasteikon käyttö, eli mahdollisuus asettaa luokat johonkin sisällön kannalta mielekkäseen järjestykseen nostaa mittauksen tasoa jonkin verran (Vehkalahti 2008, 30). Eri vastausvaihtoehtojen käytössä on myös haittapuolia. Nämä haittapuolet tulee olla tiedossa ja huomioida kaikissa kyselyn teon vaiheissa. Vehkalahti (2008) mukaan Likertin asteikkoa käytettäessä on tärkeää että käytettävä asteikko muodostaa selvän yksiulotteisen jatkumon ääripäästä toiseen. Erääksi Likertin asteikon mahdolliseksi ongelmaksi voidaan nähdä asteikon keskiosa, jossa mahdollinen keskimäinen vaihtoehto on ”neutraali”, asteikon vaihtoehtojen lukumäärästä riippuen. Neutraalivaihtoehto on kuitenkin parempi vaihtoehto kuin kokonaan puuttuva tieto vastauksesta. (Vehkalahti 2008, 35–36.)

Kyselyn tulosten luotettavuuteen vaikuttaa otoksen edustavuus, riittävä vastausprosentti sekä se, että kysymykset mittaavat oikeita asioita kattaen koko tutkimusongelman eli miten onnistuneesti kyselykaavake on muotoiltu (Heikkilä 2014, 1). Mikäli kyselyn kysymykset ovat aseteltu huonosti tai ne on voitu ymmärtää väärin, voidaan vastauksista vetää vääriä johtopäätöksiä. Tämä korostuu erityisesti avoimien vastauksien kohdalla. Intranetiä koskevassa kyselyssä vastausprosentti oli 51 %, joka on yleisesti ottaen luotettavuutta arvioitaessa hyvä vastausprosentti. Kuitenkin eri ammattiryhmien välisessä vastausprosentissa oli eroja, muun muassa työterveyslääkäreiden ja työterveyspsykologien vastausprosentti jäi suhteellisen pieneksi ja ammattinharjoittajista ei vastannut yksikään. Näiden ammattiryhmien vähäisen vastausprosentin vaikutusta lopullisiin johtopäätöksiin on vaikea arvioida. Ammattinharjoittajat ovat erilaisessa asemassa organisaation

sisäisessä viestinnässä muuhun henkilöstöön nähden, koska he eivät osallistu ammattiryhmäkokouksiin, joten heidän vastaustensa saaminen olisi todennäköisesti tuonut arvokasta lisätietoa intranetin kehittämiseen.

Kyselyn vastausten analysoinnissa ja vastuksista vedettävistä johtopäätöksissä tulee käyttää objektiivista otetta. Kyselyn tuotti ja saadut vastaukset analysoi kehittämisprojektin projektipäällikkö, joka oli myös toteuttanut aiemmat ryhmähaastattelut ja näiden analysoinnin. Tällä voidaan nähdä olevan sekä positiivisia että heikentäviä vaikutuksia; positiivisena asiana on tutkittavan aihepiirin tuntemus, joka on mahdollistanut kyselykysymysten optimoinnin tavoitteiden näkökulmasta. Mahdollisena riskinä on nähtävissä että projektipäälliköllä saattoi olla omia oletuksia vastauksista, joiden vaikutukset eivät saa näkyä vastausten analysoinnissa tai niistä vedetyissä johtopäätöksissä, jotta kehittämistyötä ei lähdetä johtamaan projektipäällikön omien oletuksien mukaiseen suuntaan. Tämän riskin tunnistaminen ja objektiivisuuden säilyttämisen korostaminen olivat tärkeä osa tulosten käsittelyä.

### 6.1.3 Ryhmähaastatteluiden ja kyselyn merkitys kehittämisprojektille

Ryhmähaastatteluilla sekä kyselyllä oli merkittävä vaikutus sekä intranetin rakennusvaiheessa että käyttöönoton jälkeisessä kehittämistyössä. Vaikka intranet oltaisi voitu rakentaa täysin laatukäsikirjan pohjalta, saatiin ryhmähaastatteluissa nousseista vastauksista ohjaavia ajatuksia projektiryhmälle. Ryhmähaastatteluiden vastaukset huomioitiin ja näitä käytettiin osittain päätöksenteon perusteina intranetin rakennusvaiheessa. Lisäksi ryhmähaastatteluiden teon voitiin nähdä intranetin käyttöönoton kannalta merkityksellisenä myös henkilöstöä motivoivana ja osallistavana tekijänä; ryhmähaastatteluiden kautta henkilöstölle pystytiin välittämään tunnetta siitä, että heidät huomioidaan ja intranetiä rakennetaan juurikin heitä varten ja heidän tarpeisiinsa soveltuvaksi. Koko projektin ajan projektipäällikölle oli tärkeää että lopputuotoksena julkaistava intranet otettaisiin asenteellisesti hyvin vastaan.

Myös kyselyllä oli monitahoisia vaikutuksia. Kyselyn vastauksista projektiryhmä sai myös runsaasti kehittämistä edistäviä ajatuksia; osa näistä suuntaavalla tasolla ja osa suoraan konkreettisia välittömästi toteutettavissa olevia kehitysehdotuksia, kuten esimerkiksi toimimattomien linkkien korjaus. Kyselystä saatiin myös nähtäville intranetin toimintoja, joiden osalta käyttäjäopastus oli tarpeellista ja päästiin edelleen suunnittelemaan käyttäjäopastusten toteuttamista. Käyttäjien näkökulmasta kyselyn vaikutukset olivat selvemmin

todennettavissa kuin ryhmähaastattelun vaikutukset; projektiryhmä tarttui vastauksista nousseisiin kehittämiskohteisiin heti, ja osa tehdyistä muutoksista ja parannuksista voitiin esitellä henkilöstölle jo kyselyn tuloksia läpikäydessä, jotta henkilöstö näki, että kyselyyn vastaamalla pystyi todella vaikuttamaan.

## 6.2 Projektiryhmän toiminnan arviointi

Projektiryhmän koostuminen sekä Varsinais-Suomen että Satakunnan edustajista oli tärkeää, jotta terminologia intranetissä oli selkeää ja palveli koko henkilöstöä tasavertaisesti. Sekä rungon että sisällön rakennusvaiheessa nousi esiin useita aihealueita, joissa Varsinais-Suomessa ja Satakunnassa oli käytössä eri nimikkeitä samasta asiasta, lomakkeesta tai ohjeesta. Tässä korostui keskustelun tärkeys jotta intranetissä oleva terminologia ja nimikkeet olisivat kaikille käyttäjille yhtä selkeitä.

Länsirannikon Työterveys Oy:n laajentuminen Satakunnan alueelle vuoden 2015 alussa oli yksi suuri syy kehittämisprojektin aiheelle; erillään olevien yksiköiden viestintää haluttiin kehittää edelleen. Organisaation laajenemisen myötä tapahtuva organisaatiomuutos asetti myös omia haasteita intranetin kehittämisessä; intranetin rakennusvaiheessa ja kehittämisen yhteydessä päivitettiin todella suuri osa organisaation prosesseista ja ohjeista. Tämä työ oli tärkeää, mutta myös aikaa vievää ja aiheutti aikapaineita intranetin sisällön tuotannon näkökulmasta. Projektiryhmä työskenteli koko projektin ajan motivoituneesti, joustavasti ja toisiaan tukien, vaikka projektin työstäminen oman työn ohessa toi varmasti kaikille projektiryhmän jäsenille myös aikataulullisia vaatimuksia. Länsirannikon Työterveys Oy:n sisäisen projektiryhmän koostuminen Varsinais-Suomen ja Satakunnan vastaavista työterveyshoitajista sekä laatuvaastaavista voidaan todeta olleen onnistunut; projektia työstäneillä oli riittävät tiedot ja taidot projektin eteenpäin viemiseksi. Tarvittaessa konsultoitiin palveluntarjoajan sovellusasiantuntijaa, ohjausryhmän jäseniä tai projektin ulkopuolisia asiantuntijoita.

Intranetin käyttöönoton jälkeisessä kyselyssä oli vastauksissa nostettu esiin myös kysymys siitä, miksei projektissa hyödynnetty Länsirannikon Työterveys Oy:n it-vastaavia. Projektiryhmän kokoonpanosta päätti projektipäällikkö; projektiryhmä haluttiin tietoisesti pitää vähälukuisena, jotta aikataulujen yhteensovittaminen ja tätä kautta myös projektin eteneminen olisi paremmin hallittavissa. Kehittämisprojektin päättyessä projektipäällikön arvion mukaan it-vastaavien sisällyttäminen projektiryhmän jäseniin ei olisi tuottanut



merkityksellistä vaikutusta projektin tuloksiin; it-vastaavien osaamista hyödynnettiin projektin aikana, tarvittaessa konsultoiden.

### 6.3 Projektipäällikön toiminnan arviointi

Kehittämiprojektin projektipäällikkönä toimi Länsirannikon Työterveys Oy:n Varsinais-Suomen alueen vastaava työterveyshoitaja. Projektipäälliköllä ei ollut aikaisempaa kokemusta näin suuren projektin vetämisestä, mutta valmiuksia asioiden organisointiin oli aikaisemman työkokemuksen pohjalta työterveyshoitajan työssä vaadittavan organisointi ja suunnittelukyvyyn kautta sekä ylemmän ammattikorkeakouluopintojen kautta tulleen uuden osaamisen kautta. Kehittämiprojektin läpivieminen oli projektipäällikölle osaamista kehittävä kokemus; projektisuunnittelusta ja toteutuksesta saatua käytännön kokemusta voi varmasti hyödyntää jatkossa kehittämishankkeita toteutettaessa.

Projektin loppuessa projektipäällikön mukaan haasteellisinta oli projektin aikataulusuunnitelmassa pysyminen, riittävä riskien arviointi ja hallinta. Alkuperäistä projektisuunnitelmaa tehtäessä ei riskien arvioinnissa otettu huomioon mahdollisuutta palveluntarjoajan vaihtokseen, joka sittemmin toteutuessaan aiheutti suurimman haasteen projektin aikataululliselle toteutumiselle, koska aikataulumuutosten vaikutukset heijastuivat koko projektin työstimiseen sisällöntuotannosta lähtien. Valmius muuttaa projektisuunnitelmaa ja -aikataulua on kuitenkin tärkeä ominaisuus projektipäällikölle; projektien läpivieminen edellyttää sitkeyttä, paineensietokykyä, joustavuutta ja organisointikykyä.

Projektin aikana projektipäällikkö on lisäksi päässyt syventämään omaa ymmärrystään työyhteisön sisäisestä viestinnästä niin yleisellä tasolla kuin omassa työyhteisössä. Lisäksi haastatteluiden ja kyselyn tekemisen kautta projektipäällikkö on lisännyt ymmärrystään organisaation sisäisen viestinnän haasteista ja mahdollisuuksista kehittää sitä. Tämän tietämyksen lisääntyminen organisaation esimiestasolla palvelee varmasti työyhteisöä jatkossakin. Projektipäällikön kiinnostus viestintää koskeviin asioihin on vain kasvanut projektin aikana, samoin myös halu ja tarve kehittää organisaation viestintää edelleen.

## LÄHTEET

- Barnes S. & Vidgen R. 2012. User acceptance and corporate intranet quality: An evaluation with iQual. Information & Management Volume 49, Issues 3–4, May 2012, Pages 164–170. Viitattu 17.4.2017. [http://ac.els-cdn.com.ezproxy.turkuamk.fi/S0378720612000158/1-s2.0-S0378720612000158-main.pdf?\\_tid=4a85984c-2358-11e7-9e93-00000aacb35d&ac-dnat=1492424957\\_f95ebdf4611466035cd90ec97445851a](http://ac.els-cdn.com.ezproxy.turkuamk.fi/S0378720612000158/1-s2.0-S0378720612000158-main.pdf?_tid=4a85984c-2358-11e7-9e93-00000aacb35d&ac-dnat=1492424957_f95ebdf4611466035cd90ec97445851a)
- Dietrich P., Eskerod P., Dalcher D. & Sanhawalia B. 2010. The Dynamics of Collaboration in Multipartner Projects. Teoksessa Agile Project Management: Essentials from the Project Management Journal. 2013. s.594-660. Viitattu 13.4.2017. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/turkuamk-ebooks/reader.action?docID=1245384>
- Friesen 2016. What is an intranet? The definitive explanation. Viitattu 13.4.2017. <https://www.thoughtfarmer.com/blog/what-is-an-intranet-definitive-explanation/>
- Guenther K. 2007. Separate designs for Internet and intranet pages. Online, Jan/Feb 2007; 31(1): 51–53.
- Hagerlund, T. & Kaukopuro-Klemetti, H. (toim.) 2013 Työyhteisö viestii jotta olisi olemassa - Kunta-alan työyhteisöviestinnän opas. Suomen Kuntaliitto.
- Hakala J. 2000. Creative Thesis Writing. A guide to development and research work. Helsinki: Gaudeamus.
- Heikkilä T. 2014. Tutkimuksen luotettavuuden arviointi. Tilastollinen tutkimus. Edita Publishing Oy. Viitattu 15.4.2017. <http://www.tilastollinentutkimus.fi/7.RAPORTOINTI/TutkimuksenLuotettavuus.pdf>
- Heiska A. & Waari J. 2014. Sosiaalinen intranet johtamisen työkaluna. Video: Puheenvuoro Sosiaalinen intranet -seminaarissa 8.5.2014. Viitattu 24.1.2016. <http://www.sosiaalinenintranet.fi/seminaari/seminaari2014/>
- Hiltunen L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Jyväskylän yliopisto. Graduryhmän kurssimateriaali 18.2.2009. Viitattu 25.3.2017. [http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius\\_ja\\_reliabiliteetti.pdf](http://www.mit.jyu.fi/ope/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf)
- Hirsjärvi S. & Hurme H. 2004. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Hirsjärvi S., Remes P. ja Sajavaara P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.
- Honkala P., Kortetjärvi-Nurmi S., Rosenström A. & Siira-Jokinen S. 2013. Linkki. Työyhteisön viestintä. Helsinki: Edita Publishing Oy.
- Juholin E. 2007. Työyhteisöviestinnän uusi agenda. Työyhteisöviestintä TYVI 2010 Raportti II. HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulun julkaisusarja. Kehittämisesraportteja 1/2007. Viitattu 17.4.2017. [http://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/Kuvat-ja-liitteet/Palvelut/Julkaisut/tyvi\\_2010\\_raportti\\_ii-2007.pdf](http://www.haaga-helia.fi/sites/default/files/Kuvat-ja-liitteet/Palvelut/Julkaisut/tyvi_2010_raportti_ii-2007.pdf)
- Juholin E. 2010. Arvioi ja paranna! : viestinnän mittaamisen opas. Helsinki : Infor. Viitattu 26.3.2017. <https://www.elibslibrary-com.ezproxy.turkuamk.fi/reader/9789525928082>
- Juholin E. 2013. Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. 6. painos. Kopijyvä: Elisa Juholin & Management Institute of Finland MIF Oy.

- Jyväskylän yliopisto 2010. Tutkimuksen toteuttaminen: Tutkimustulosten luotettavuus ja pätevyys. Viitattu 15.4.2017. <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi/tutkimuksen-toteuttaminen>
- Keränen V., Lamberg N. & Penttinen J. 2003. Digitaalinen viestintä. Jyväskylä: Docendo Finland Oy.
- Korhonen P. 2014. Intranetin jalkauttaminen. Video: Puheenvuoro Sosiaalinen intranet -seminaarissa 8.5.2014. Viitattu 24.1.2016. <http://www.sosiaalinenintranet.fi/seminaari/seminaari2014/>
- Korhonen P. 2016. North Patrol. Intranet-palvelut Suomessa 2016 – selvitys. Kaikki tulokset. Viitattu 25.2.2016. <https://viidestaso.files.wordpress.com/2014/09/intranet-palvelut-suomessa-2016-kaikki-tulokset.pdf>
- Kortetjärvi-Nurmi S., Kuronen M-L & Ollikainen M. 2008. Yrityksen viestintä. 5. uudistettu painos. Helsinki: Edita.
- Kortetjärvi-Nurmi S. & Murtola K. 2015. Areena. Yritysviestinnän käsikirja. Keuruu: Edita Publishing Oy.
- KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Kyselylomakkeen laatiminen. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 25.3.2017. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyse-lylomake/laatiminen.html>
- Lewis J. 2006. Fundamentals of Project Management. AMACOM. Viitattu 13.4.2017. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/turkuamk-ebooks/reader.action?docID=3001873>
- Lohtaja-Ahonen S. & Kaihovirta-Rapo M. 2012. Tehoa työelämän viestintään. Helsinki: Talentum Media.
- Länsirannikon Työterveys Oy:n nettisivut. Viitattu 24.1.2016. [www.lansirannikontyoterveys.fi](http://www.lansirannikontyoterveys.fi)
- Länsirannikon Työterveys Oy:n esite. Viitattu 24.1.2016. [http://www.esitteemme.fi/lansirannikon\\_tyoterveys/WebView/](http://www.esitteemme.fi/lansirannikon_tyoterveys/WebView/)
- Morris R. 2008. Project Management that Works: Real-World Advice on Communicating, Problem Solving, and Everything Else You Need to Know to Get the Job Done. AMACOM. Viitattu 13.4.2017. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/turkuamk-ebooks/reader.action?docID=408771>
- Myllymäki R. 2015. Kasvu vaatii kehitysprojektien onnistumista. Kasva 2/2015, 14–17. Viitattu 25.2.2017. [https://asiakas.kotisivukone.com/files/cxomentor.tarjoaa.fi/media/Projektitoiminta\\_2015-2\\_Kasvu\\_vaatii\\_kehitysprojektien\\_onnistumista.pdf](https://asiakas.kotisivukone.com/files/cxomentor.tarjoaa.fi/media/Projektitoiminta_2015-2_Kasvu_vaatii_kehitysprojektien_onnistumista.pdf)
- Mäntyranta T. Kaila M. 2008. Fokusryhmähaastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä lääketieteessä. Duodecim 2008;124:1507–13. <http://www.ebm-guidelines.com/xmedia/duo/duo97349.pdf>
- North Patrol 2016 A. Intranet-palvelut Suomessa 2016 -selvityksen tulokset. Viitattu 25.2.2017. <https://viidestaso.files.wordpress.com/2014/09/intranet-palvelut-suomessa-2016-kaikki-tulokset.pdf>
- North Patrol 2016 B. Intranetin sisältö rakenne, suunnittelun kulmakivet. Intranet-ostajan opas. Viitattu 17.1.2016 <http://intranet-ostajanopas.fi/2014/03/17/intranetin-sisaltorakenne-suunnittelun-kulmakivet/>
- Pedak M. & Pekkola P. 2010. OSVI-Osallistava sisäinen viestintä 10.11.2010. Loppuraportti. Viitattu 26.1.2016. [https://www.tsr.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=13109&name=DLFE-5401.pdf](https://www.tsr.fi/c/document_library/get_file?folderId=13109&name=DLFE-5401.pdf)

- Pelin R. 2009. Projektihallinnan käsikirja. 6. uudistettu painos. Jyväskylä: Projektijohtaminen Oy Risto Pelin.
- Puro J-P. 2004. Onnistu viestinnässä. Juva: WSOY.
- Pyöriä P. 2002. Tietotyö, työelämän muutos ja hyvinvointi. Teoksessa Härmä M. ja Nupponen T. (toim.) Työn muutos ja hyvinvointi tietoyhteiskunnassa. Helsinki: Sitra, 57–67.
- Regan M. 2002. Utilizing an Intranet in Disease Management. Disease Management and Health Outcomes 2002, Vol.10(3), s.147-154. Viitattu 17.4.2017. <http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.turkuamk.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=3431d569-a189-4e26-b223-114fde26d489%40sessionmgr101&vid=1&hid=129>
- Rissanen T. 2002. Projektilla tulokseen. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti ja Tapio Rissanen.
- Robertson J. 2009. Transforming the Intranet into a Business Tool by James Robertson, Step Two Designs. Videohaastattelu. Viitattu 13.4.2017. <https://www.youtube.com/watch?v=2FEuadbCyOg>
- Ruuska K. 2001. Projekti hallintaan. 4. painos. Jyväskylä: Talentum Media Oy.
- Ruusuvuori J. & Tiittula L. 2009. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. 2. painos. Helsinki: Vastapaino.
- Ruusuvuori J., Nikander P. ja Hyvärinen M. 2011. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.
- Saaranen-Kauppinen A. & Puusniekka A. 2009. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. Tampere: Tampereen yliopiston yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 25.3.2017. [http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv\\_pdf/KvaliMOTV.pdf](http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv_pdf/KvaliMOTV.pdf)
- Sangam S. 2015. Intranet. Dia-sarja. Department of Library and Information Science. Karnatak University Dharwad. Viitattu 17.4.2017. Ladattavissa verkossa: [https://www.researchgate.net/publication/280572192\\_Intranet?channel=doi&linkId=55bb166308aec0e5f43eab97&showFulltext=true](https://www.researchgate.net/publication/280572192_Intranet?channel=doi&linkId=55bb166308aec0e5f43eab97&showFulltext=true)
- Scharfe-Pretino T. & Von Bacho S. 2006. Nursing Intranet Web Site A Critical Communication Tool. Journal of Nursing Care Quality Date: April 1, 2006.
- Silfverberg P. 2007. Ideasta projektiksi. Projektinvetäjän käsikirja. Helsinki: Edita.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. Sairaanhoidopiirit ja erityisvastualueet. Viitattu 26.3.2017. <http://stm.fi/sairaanhoidopiirit-erityisvastualueet>
- Surakka T. & Rantamäki T. 2013. Työelämätaidot - Sinä oman työelämäsi johtajana. Porvoo: Bookwell Oy.
- Tiuttu K. 2008. Hoitohenkilöstö verkkoviestinnän käyttäjänä. Sähköposti ja Intranet hoitohenkilöstön tiedonkulun välineinä. Pro gradu – tutkielma. Hoitotieteen koulutusohjelma. Tampere: Tampereen Yliopisto. Viitattu 26.1.2016. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/78586/gradu02240.pdf?sequence=1>
- Tompuri J. 2013. Käytettävyyden merkitys sosiaalisessa intranetissä. Sosiaalinen intranet -seminaari 23.5.2013. Dia-sarja. Viitattu 24.1.2016. [http://www.slideshare.net/Ambientia\\_/kytettvyyden-merkitys-sosiaalisessa-intranetiss](http://www.slideshare.net/Ambientia_/kytettvyyden-merkitys-sosiaalisessa-intranetiss)
- Tuomi J. & Sarajärvi A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Turun AMK 2014. Ideasta käytäntöön: Turun ammattikorkeakoulun projektipäällikön opas. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 24.1.2016. [http://julkaisut.turkuamk.fi/ideasta\\_kaytanton.pdf](http://julkaisut.turkuamk.fi/ideasta_kaytanton.pdf)

Työturvallisuuskeskus. Työhyvinvointi asiantuntija- ja toimistotyössä. Tietotyö ja tietovergonomia. Viitattu 26.3.2017. [http://ttk.fi/etusivu\\_\(vanha\)/asiantuntija-ja\\_toimistotyö/tietotyö\\_ja\\_tietoergonomia](http://ttk.fi/etusivu_(vanha)/asiantuntija-ja_toimistotyö/tietotyö_ja_tietoergonomia)

Tähkäpää J. 2007. Managing the information systems resource in health care. Findings from two IS projects. Turku: Turku School of Economics.

Vehkalahti K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Kustannusosakeyhtiö Tammi – Helsinki.

Vältilä T. 2015. Intranetin käyttöönoton do's & dont's. Video: puheenvuoro Suomen suurin intranet-seminaari #intranetwork 23.4.2015. Viitattu 24.1.2016. <http://www.sosiaalinenintranet.fi/intranetwork/>

Williamson G. & Whittaker A. 2014. Succeeding in Literature Reviews and Research Project Plans for Nursing Students. 2. painos. Lontoo: SAGE Publications.

Åberg L. 2002. Esimiehen viestintäopas. Riemua johtamiseen. 5. painos. Jyväskylä: Gummerrus kirjapaino.

**TURUN AMMATTIKORKEAKOULU**  
**Ylempi ammattikorkeakoulututkinto/Terveysala**



**ANOMUS OPINNÄYTETYÖN AINEISTON KOKOAMISEKSI**

HAKIJA/HAKIJAT	Koulutusohjelma
Sanna Ylikorpi	Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma
Yhteyshenkilö Osoite ja puh.	Sanna Ylikorpi Tiensuunkuja 7, 20320 Turku

Opinnäytetyön nimi	TYÖYHTEISÖN SISÄISEN VIESTINNÄN KEHITTÄMINEN TYÖTERVEYSHUOLLOSSA – Intranetin käyttöönotto
Aineiston keruun kohde ja aineiston luonne ja koko	Länsirannikon Työterveys OY:n henkilökunta. (n ~ 50) Aineistoksi kerätään henkilökunnan mielipiteitä ja ajatuksia siitä minkälaisia haasteita on organisaation nykyisessä sisäisessä viestinnässä ja tiedon kulussa ja mitä toivotaan uuden intranetin käyttöönotolta ja sisällöiltä Aineistoa kerätään ryhmähaastatteluin sekä kyselylomakkeella.
Aineiston kokoamistapa ja ajankohta	Ryhmähaastattelut keväällä 2016, maaliskuussa. Kysely syksyllä 2016.
Arvioitu valmistumisaika	Ryhmähaastattelujen aineisto koottu ja analysoitu huhti-toukokuussa 2016. Kyselylomakkeiden aineisto analysoitu marras-joulukuussa 2016. Loppuraportti valmis keväällä 2017.
Ohjaaja	Ritva Laaksonen-Heikkilä
Ohjaaja	<i>Ritva Laaksonen-Heikkilä</i>

Sitoudumme käyttämään kokoamaamme aineistoa vain opinnäytetyön tekemiseen ja siten, että aineiston keruun kohteena olevien henkilöiden anonymiteetti säilyy.

Päiväys

*19.2.2016*

Allekirjoitus

*Sanna Ylikorpi*

Lupa myönnetty *19.2.2016* Lupa eväty

Päättäjän allekirjoitus

*[Signature]*

Päiväys

*19.2.2016*

Yhteyshenkilö

Lupa-anomukseen liitetään ohjaajan hyväksymä tutkimus-/työsuunnitelma. Anomus jätetään kahtena kappaleena, joista toisen luvasta päättävä palauttaa käsittelyn jälkeen lupaa hakeneille.

## PROJEKTIAIKATAULU

PROJEKTIN ETENEMINEN	2015	2015	2016	2016	2016	2016	2016	2016	2016	2016	2016	2016	2016	2016	2017	2017	2017
	marras	joulu	tammi	helmi	maalis	huhti	touko	kesä	heinä	elo	syys	loka	marras	joulu	tammi	helmi	maalis
1. PROJEKTIN ALOITUS																	
SUUNNITTELU																	
SUUNNITELMAN ESITTELY/HYVÄKSYNTÄ																	
2. RYHMÄHAASTATTELU-VAIHE																	
TIEDOTUS TYÖYHTEISÖLLE HAASTATTELUISTA																	
RYHMÄHAASTATTELUIDEN TOTEUTUS																	
HAASTATTELUJEN LITTEROINTI/ANALYSOINTI																	
TULOKSET OHJAUSRYHMÄLLE																	
TULOSTEN TIEDOTUS TYÖYHTEISÖLLE																	
3. INTRANETIN KEHITTÄMINEN																	
INTRANETIN RAKENTEEN SUUNNITTELU																	
INTRANETIN RUNGON RAKENTAMINEN																	
INTRAN PÄÄKÄYTTÄJÄKOULUTUS																	
SISÄLLÖN MUOKKAUS/KEHITTÄMINEN																	
TIEDOTUS TYÖYHTEISÖLLE ETENEMISESTÄ																	
4. INTRANETIN KÄYTTÖÖNOTTO																	
INTRANETIN JULKAISEMINEN TYÖYHTEISÖLLE																	
KÄYTÖN SEURAAMINEN JA TUKEMINEN																	
5. KYSELY-VAIHE																	
TIEDOTUS TYÖYHTEISÖLLE KYSELYSTÄ																	
KYSELYN TOTEUTUS																	
TULOSTEN ANALYSOINTI																	
TULOKSET PROJEKTIRYHMÄLLE																	
TULOKSET OHJAUSRYHMÄLLE																	
TULOSTEN TIEDOTUS TYÖYHTEISÖLLE																	
6. INTRANETIN JATKOKEHITTÄMINEN																	
8. PROJEKTIN LOPPURAPORTTI																	

# TUTKIMUSTIEDOTE



Kevään 2016 aikana Länsirannikon Työterveys Oy:llä suoritettava tutkimus on osa Turun ammattikorkeakoulun ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyötä:

## **TYÖYHTEISÖN SISÄISEN VIESTINNÄN KEHITTÄMINEN TYÖTERVEYSHUOLLOSSA – Intranetin käyttöönotto**



## TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TARKOITUS

**Tutkimuksen tavoitteena** on tuottaa tietoa siitä minkälaisia haasteita Länsirannikon Työterveys Oy:n henkilöstö on kokenut sisäisessä viestinnässä ja mitä henkilöstö toivoo tulevan intranetin toiminnoilta ja sisällöltä.

**Tutkimuksen tarkoituksena** on saadun tiedon pohjalta rakentaa ja kehittää intranetiä palvelemaan käyttäjiä paremmin.

## AINEISTON KERUU

Tutkimusaineistoa kerätään tietoa henkilöstön kokemuksista ja toiveista ryhmähaastattelujen avulla.

Aineiston keruu tapahtuu ammattiryhmäkokouksissa teemahaastatteluiden avulla erikseen sovittuina ajankohtina.

Aineistoa hyödynnetään opinnäytetyönä toteutettavan kehittämisprojektin osana.

Tutkimukselle on saatu lupa Länsirannikon Työterveys Oy:n toimitusjohtajalta Petri Niemiseltä.

Tutkimuksesta saa lisätietoja:

Sanna Ylikorpi

Vastaava työterveyshoitaja, yamk-opiskelija

Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen  
koulutusohjelma

010 3252 233

[sanna.ylikorpi@edu.turkuamk.fi](mailto:sanna.ylikorpi@edu.turkuamk.fi)

[sanna.ylikorpi@terveysturku.fi](mailto:sanna.ylikorpi@terveysturku.fi)



## RYHMÄHAASTATTELUN SAATEKIRJE

Opinnäytetyön nimi:

TYÖYHTEISÖN SISÄISEN VIESTINNÄN KEHITTÄMINEN TYÖTERVEYSHUOLLOSSA

– Intranetin käyttöönotto

Päiväys 7.3.2016

**Hyvä vastaanottaja,**

Kohteliaimmin pyydän Sinua osallistumaan ryhmähaastatteluun, jonka tavoitteena on tuottaa tietoa siitä minkälaisia haasteita Länsirannikon Työterveys Oy:n henkilöstöllä on sisäisessä viestinnässä ja mitä henkilöstö toivoo tulevan intranetin toiminnoilta ja sisällöltä.

Tarkoituksena on saadun tiedon pohjalta rakentaa ja kehittää intranetiä käyttäjiä paremmin palvelevaan suuntaan.

Lupa aineiston keruuseen on saatu Länsirannikon Työterveys Oy:n toimitusjohtajalta 19.2.2016. Suostumuksesi haastateltavaksi vahvistat allekirjoittamalla alla olevan Tietoinen suostumus haastateltavaksi -osan ja toimittamalla/antamalla sen haastattelijalle.

Sinun osallistumisesi haastatteluun on erittäin tärkeää, koska vastauksilla pystytään edelleen kehittämään yhtiön sisäistä viestintää. Haastattelut nauhoitetaan. Nauhoitteet tuhoetaan opinnäytetyön valmistumisen jälkeen asianmukaisesti. Haastattelun tulokset tullaan raportoimaan niin, ettei yksittäinen haastateltava ole tunnistettavissa tuloksista. Sinulla on täysi oikeus keskeyttää haastattelu ja kieltää käyttämästä Sinuun liittyvää aineistoa, jos niin haluat.

Tämä aineiston keruu liittyy osana Turun ammattikorkeakoulussa suorittamaani ylempään ammattikorkeakoulututkintoon kuuluvaan opinnäytteeseen.

Opinnäytetyöni ohjaaja on Ritva Laaksonen-Heikkilä, Lehtori, Turun AMK/Terveysala

Osallistumisestasi kiittäen,

Sanna Ylikorpi

Vastaava työterveyshoitaja / Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen yamk-opiskelija

010 3252 233

[sanna.ylikorpi@edu.turkuamk.fi](mailto:sanna.ylikorpi@edu.turkuamk.fi)

---

### Tietoinen suostumus haastateltavaksi

Olen saanut riittävästi tietoa \_\_\_\_\_ opinnäytetyöstä, ja siitä tietoisena suostun haastateltavaksi.

Päiväys \_\_\_\_\_

Allekirjoitus \_\_\_\_\_

Nimen selvennys \_\_\_\_\_

Yhteystiedot (tarvittaessa) \_\_\_\_\_

## **RYHMÄHAASTATTELUN RUNKO**

### **Teema 1: SISÄISEN VIESTINNÄN JA TIEDONKULUN HAASTEET NYT**

- 1. Mitä sisäisen viestinnän välineitä käytätte työssänne?**
- 2. Mitkä ovat tällä hetkellä mielestänne tärkeimpiä välineitä ja toimintoja yhtiön sisäisessä viestinnässä?**  
(Miksi?)
- 3. Minkälaisia haasteita olette kokeneet Länsirannikon Työterveys Oy:n sisäisessä viestinnässä ja tiedonkulussa?**

### **Teema 2: TOIVEET UUDEN INTRANETIN KÄYTTÖÖNOTTOON JA SISÄLTÖÖN LIITTYEN**

- 1. Onko teillä aiempaa kokemusta intranetin käytöstä?**  
(Onko joku joka ei ole käyttänyt intranetiä?)
- 2. Mitä hyviä puolia näette intranetin käyttöönotossa?**  
(Mitä toivotte käyttöönotossa huomioitavan?)
- 3. Mitä toiveita teillä on uuden intranetin suhteen?**  
(Mitä toimintoja tai sisältöjä erityisesti toivotte intraan?)  
(Onko jotain mitä ette haluaisi intranetissä olevan?)  
(Mikä on mielestänne epäolennaista tai turhaa sisältöä intranetissä?)

## KYSELYN SAATEKIRJE

Opinnäytetyön nimi:

TYÖYHTEISÖN SISÄISEN VIESTINNÄN KEHITTÄMINEN TYÖTERVEYSHUOLLOSSA

– Intranetin käyttöönotto

Päiväys 28.11.2016

Hyvä vastaanottaja,

Kohteliaimmin pyydän Sinua vastaamaan Turpo-intranetiä koskevaan kyselyyn, jonka tavoitteena on selvittää Länsirannikon Työterveys Oy:n henkilöstön kokemuksia intranetin käytettävyydestä. Tarkoituksena on saadun tiedon pohjalta kehittää intranetiä käyttäjiä paremmin palvelemaan suuntaan.

Lupa aineiston keruuseen on saatu Länsirannikon Työterveys Oy:n toimitusjohtajalta 17.2.2016.

Tulet vastaanottamaan webproppol-kyselyn lähipäivien aikana.

Ole ystävällinen ja vastaa kyselyyn kahden viikon kuluessa. Kyselyyn vastaaminen kestää n. 15 minuuttia.

Sinun vastauksesi ovat arvokasta tietoa. Vastaaminen on luonnollisesti vapaaehtoista, mutta erittäin toivottavaa kehitystyön mahdollistamiseksi. Kyselyn tulokset tullaan raportoimaan niin, ettei yksittäinen vastaaja ole tunnistettavissa tuloksista.

Tämä kysely liittyy osana Turun ammattikorkeakoulussa suorittamaani ylempään ammattikorkeakoulututkintoon kuuluvaan opinnäytteeseen. Opinnäytetyöni ohjaaja on Ritva Laaksonen-Heikkilä, Lehtori, Turun amk/Terveysala

Vastauksistasi kiittäen,

Sanna Ylikorpi

Vastaava työterveyshoitaja / Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen yamk-opiskelija

044 5151 997

[sanna.ylikorpi@edu.turkuamk.fi](mailto:sanna.ylikorpi@edu.turkuamk.fi)





Seuraavalla kyselyllä selvitetään Länsirannikon Työterveys Oy:n henkilöstön mielipiteitä ja toiveita liittyen Turpo-intranettiin.

Vastauksia käytetään apuna intranetin edelleen kehittämisessä. Vastaamiseen kuluu aikaa n. 15 minuuttia.

Kyselyn lopussa voit jättää oman nimesi, jolloin osallistut 2 e-kuvalipun arvontaan.

**Kiitos omasta panoksestasi kehittämistyössä!**

**1. Pääasiallinen toimipiste jossa työskentelet: \***

- ☐ Turku
- ☐ Pori
- ☐ Sivutoimipiste (= Antinkartano, Harvalta, Loimaa, Salo)

**2. Ammattiryhmä johon kuulut: \***

- ☐ Toimistohenkilöstö/sairaanhoitaja
- ☐ Työfysioterapeutti
- ☐ Työterveyshoitaja
- ☐ Työterveyslääkäri
- ☐ Työterveyspsykologi
- ☐ Ammatinharjoittajalääkäri/muu

**3. Oletko käyttänyt Länsirannikon Työterveys Oy:n sisäistä intranetiä Turpoa? \***

- ☐ En. Miksi? \_\_\_\_\_
- ☐ Kyllä

**4. Kuinka usein olet käyttänyt Turpoa? \***

- ☐ lähes päivittäin
- ☐ pari kertaa viikossa
- ☐ viikoittain
- ☐ 2-3 kertaa kuukaudessa
- ☐ harvemmin



**5. Seuraavassa on väittämiä koskien Turpon ulkoasua ja selkeyttä.**

Vastaa esitettyihin väittämiin asteikolla 1-5, jossa 1= ei ollenkaan samaa mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä. \*

	1	2	3	4	5
Intranetin värit ovat miellyttävät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intranetin teksti on sopivan kokoista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intranetin otsikointi on selkeä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intranetin valikot ovat helppokäyttöiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**6. Seuraavassa on väittämiä koskien Turpon etusivua.**

Vastaa esitettyihin väittämiin asteikolla 1-5, jossa 1 = ei ollenkaan samaa mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä. \*

	1	2	3	4	5
Intranetin etusivu on selkeä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Intranetin etusivulla on oleelliset asiat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Etusivulta on helppo navigoida eteenpäin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**7. Seuraavassa on väittämiä koskien Turpon otsikointia.**

Vastaa esitettyihin väittämiin asteikolla 1-5, jossa 1 = ei ollenkaan samaa mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä. \*

	1	2	3	4	5
Otsikointi on mielestäni selkeä ja looginen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otsikointi on tukee asioiden löytämistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Otsikoiden määrä on sopiva	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**8. Vapaa kommentti Turpon ulkoasusta ja selkeydestä:**

9. Onko intranetin hakutoiminto toiminut mielestäsi hyvin? \*

- ☐ Kyllä
- ☐ Ei
- ☐ En ole käyttänyt hakutoimintoa

10. Oletko kohdannut ongelmia Turpon hakutoiminnon käytössä? Millaisia?:

11. Merkitse seuraavaan Turpon sisällöt joihin olet tutustunut ja/tai käyttänyt. Voit valita useamman vaihtoehdon. \*

**Etusivu**

- ☒ Ajankohtaista
- ☐ Ohjeet ja lomakkeet (pikalinkki)
- ☐ Kokousmuistiot (pikalinkki)
- ☐ Muut pikalinkit (mm. Acute, Elisa-Ring, Santra, Henkka, Altti, Terveysportti, Työterveyslaitos)

**Henkilöstöasiat**

- ☐ Palkat, edut ja palkitseminen
- ☐ Työaika (mm. työaikaseurantapohja)
- ☐ Matkat ja muut kulukorvaukset (mm. Matkalasku- ja kululasku-pohja)
- ☐ Työterveyshuolto (mm. työterveyshuollon toimintasuunnitelma ja henkilöstö)
- ☐ Koulutukset (mm. koulutushakemus, koulutuskalenterit, koulutuspalautteet)
- ☐ Perehdytys ja rekrytointi (mm. perehdytyslomake)
- ☐ Lomat ja vapaat (mm. omailmoituslomake, työlomahakemus, säästövapaahakemus)
- ☐ Vakuutus (työnantajan tarjoamat työ- ja vapaa-ajanvakuutukset)
- ☐ Työsuojelu ja työhyvinvointi

**Yksiköt ja henkilöstö**

- ☐ Yhteystiedot (oman henkilöstön puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet)
- ☐ Satakunta (mm. henkilöstön erityisosaamisalueet)
- ☐ Varsinais-Suomi (mm. henkilöstön erityisosaamisalueet)

☐ Aluejakolistat

### **Tukipalvelut**

☐ Tukipalvelut (mm. tilausten, IT-asioiden, kiinteistöhuollon ym. vastuuhenkilöt ja ohjeet)

## **12. Mitä Turpon sisältöjä olet käyttänyt eniten?**

Voit valita useamman vaihtoehdon. \*

### **Etusivu**

☒ Ajankohtaista

☐ Ohjeet ja lomakkeet (pikalinkki)

☐ Kokousmuistiot (pikalinkki)

☐ Muut pikalinkit (mm. Acute, Elisa-Ring, Santra, Henkka, Altti, Terveysportti, Työ-terveyslaitos)

### **Henkilöstöasiat**

☐ Palkat, edut ja palkitseminen

☐ Työaika (mm. työaikaseurantapohja)

☐ Matkat ja muut kulukorvaukset (mm. Matkalasku- ja kululasku-pohja)

☐ Työterveyshuolto (mm. työterveyshuollon toimintasuunnitelma, henkilöstö)

☐ Koulutukset (mm. koulutushakemus, koulutuskalenterit, koulutuspalautteet)

☐ Perehdytys ja rekrytointi (mm. perehdytyslomake)

☐ Lomat ja vapaat (mm. omailmoituslomake, työlomahakemus, säästövapaahakemus)

☐ Vakuutus (mm. työ- ja vapaa-ajanvakuutus ohjeistusta)

☐ Työsuojaus ja työhyvinvointi

### **Yksiköt ja henkilöstö**

☐ Yhteystiedot (oman henkilöstön puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet)

☐ Satakunta (mm. henkilöstön erityisosaamiset)

☐ Varsinais-Suomi (mm. henkilöstön erityisosaamiset)

☐ Aluejakolistat

### **Tukipalvelut**

☐ Tukipalvelut (mm. tilausten, IT-asioiden, kiinteistöhuollon ym. vastuuhenkilöt ja ohjeet)

**13. Onko käyttämäsi sisältö ollut \***

Kyllä Ei En osaa sanoa

ajantasaista? ☐ ☐ ☐laadukasta? ☐ ☐ ☐helposti löydettävissä? ☐ ☐ ☐helposti hyödynnettävissä? ☐ ☐ ☐**14. Vapaa kommentti Turpon sisällöistä:****15. Mitä sisältöä toivot/odotat Turpoon lisää?:****16. Vastaa seuraaviin kysymyksiin asteikolla 1-5, jossa 1 = ei ollenkaan samaa mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä. \***

1 2 3 4 5

**Oletko kokenut Turpon...**selkeänä ☐ ☐ ☐ ☐ ☐helppokäyttöisenä ☐ ☐ ☐ ☐ ☐nopeana ☐ ☐ ☐ ☐ ☐sisältöjen määrän riittävänä ☐ ☐ ☐ ☐ ☐sisällöt laadukkaina ☐ ☐ ☐ ☐ ☐

**17. Kaipaako lisää käyttöopastusta Turpon käytössä? \***

- ☐ En
- ☐ Kyllä

**18. Mihin erityisesti toivoisit lisää käyttöopastusta?:**

**19. KEHITYSEHDOTUKSET JA PALAUTTEET**

Jos olet kokenut jonkun Turpon osa-alueen puutteellisenä toivomme että anna tisi siitä, miten tätä voidaan edelleen kehittää:

**20. Muuta palautetta ylläpidolle/projektiryhmälle (Sanna Ylikorpi, Heli Haavisto-Aho, Riikka Söderström ja Tiia Nieminen)?**

Vapaa sana Turpoon ja intranetin käyttöönottoon liittyen:

**21. KIITOS VASTAUKSISTASI!**

Jättämällä nimesi osallistut 2 leffalipun arvontaan.

Arvonnan voittajalle ilmoitetaan henkilökohtaisesti ja voittaja ilmoitetaan Turpon etusivulla ajankohtaista-osiossa.

Nimi \_\_\_\_\_